

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL

**CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL:
UNA REVISION CONCEPTUAL**

Cárcamo, M; Vásquez, K.

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Cartagena, Octubre de 2008

**CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL:
UNA REVISION CONCEPTUAL**

Cárcamo, M; Vásquez, K; Sierra, Y. *

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Cartagena, Octubre de 2008

*Asesora de Monografía

AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios, a mi familia y demás personas que siempre me apoyaron para que
pudiera lograr todos mis planes.
A Yolanda Sierra por su asesoría e insistencia de poder sacar adelante este trabajo.*

MARIA LAURA CARCAMO OYAGA

*Agradezco a Dios y a mi familia por bendecirme para llegar hasta donde he logrado
llegar.
A mi familia por su apoyo y confianza, a Yolanda Sierra por su orientación, colaboración y
participación activa para el desarrollo de la presente monografía.
Y a todas las personas que de una u otra forma permitieron que estos sueños se cumplieran
y se hicieran realidad.*

KAROL VASQUEZ PINEDA

Cartagena de Indias D. T. y C., Mayo 05 de 2009

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

Cartagena

Como autoras del trabajo de grado “Clima Organizacional como factor de Riesgo Psicosocial”, nosotras MARIA LAURA CARCAMO OYAGA identificada con CC. 1.047.385.227 de Cartagena y KAROL VÁSQUEZ PINEDA con CC. 1.047.377.115 de Cartagena, en uso de nuestras facultades legales, autorizamos a la biblioteca de la Universidad Tecnológica de Bolívar para la utilización del mismo.

Dado en Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural. A los 5 días del mes de Mayo de 2009.

María Laura Cárcamo Oyaga
CC. 1.047.385.227 de C/gena

Karol Vásquez Pineda
CC. 1.047.377.115 de C/gena

Cartagena de Indias D. T. y C., Mayo 05 de 2008.

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Cartagena

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito informales que la Monografía titulada CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ha sido desarrollada de acuerdo a los objetivos establecidos. Como asesora del proyecto considero que el trabajo es satisfactorio y amerita ser presentado por las autoras.

Atentamente,

YOLANDA SIERRA CASTELLANO

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo primero	8
Introducción	8
Justificación	10
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Procedimiento	12
Capítulo segundo	14
Relación salud-trabajo: Conceptualización y Definiciones	14
Riesgos Psicosociales: Conceptualización y Clasificación	17
Clasificación de los factores de riesgo psicosocial	18
Clima organizacional: Conceptualización y relación con el riesgo psicosocial	22
Dimensiones del Clima Organizacional	26
Capítulo tercero	31
Metodología	31
Tipo de Investigación	31
Unidades de análisis	31
Procedimiento	32

Capítulo cuarto	34
Investigaciones y estudios realizados	34
Capitulo quinto	42
Conclusiones y recomendaciones	42
Referencias	44

Capítulo primero

Introducción

La siguiente monografía corresponde a una revisión conceptual y empírica sobre el concepto de clima organizacional, relacionándolo con todos aquellos factores de riesgo de carácter psicosocial, basada en los estudios y teorías adelantados a través de la historia por estudiosos con altos niveles de representatividad en esta área, lo cual le permitirá al lector adentrarse en el conocimiento del estado de este campo tanto a nivel nacional como internacional.

Los estudios realizados en el campo del clima organizacional han aumentado paulatinamente su dimensión y profundidad una vez las experiencias conceptuales y empíricas y la misma dinámica organizacional comenzaron a dejar de manifiesto la importancia del mismo en el buen curso de las empresas, sea cual fuese su naturaleza. Así, el interés se ha tornado hacia resaltar cada vez más la importancia de estudiar e intentar comprender, para posteriormente poder explicar, una importante cantidad de variables, tratadas si se quiere de forma tímida y somera a finales del siglo anterior, y que al no ser tenidas en cuenta, podrían pasar de ser una oportunidad de mejoría para convertirse en un riesgo aun más solapado, generando esto mayor complejidad en procesos de identificación y manejo cada vez más complejo dentro de las organizaciones, como lo son los factores de riesgo psicosocial y los climas organizacionales malsanos.

Así, fueron estos los motivos que llevaron a la Universidad Tecnológica de Bolívar, como una institución de prestigio a lo largo de la región Caribe y como pilar fundamental del desarrollo industrial y organizacional de la región a focalizar su interés en la búsqueda

exhaustiva de fundamentos teóricos relativos a la temática en mención para convertirse en promulgadora dentro de toda su población de impacto, de la importancia del clima organizacional y el manejo de los riesgos psicosociales como aspecto altamente relevante al momento de realizar un diagnóstico organizacional.

En la presente conceptualización se dispone al lector a realizar un recorrido informativo por los conceptos de salud y trabajo aportados por varios teóricos e investigadores, pasando por la salud ocupacional y la definición y clasificación de los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el clima organizacional; además de poner a su disposición los más importantes estudios llevados a cabo para que posteriormente pueda, uniendo teoría y experiencia, formarse una idea clara y fidedigna y sacar sus propias conclusiones de la comparación entre estado ideal (teoría) y estado real (mostrada por los resultados de los estudios).

Para elaborar esta conceptualización teórica y recopilación bibliografía se ha dirigido la atención a diferentes fuentes de información. La primera fuente que fue consultada fue Internet debido a que se trata de describir el estado actual del clima organizacional en las empresas nacionales e internacionales. Otra razón que llevó al uso de la internet como macro-fuente fue la posibilidad de acceso que esta brinda a estudios y conceptos recientes.

La segunda fuente está integrada por la recopilación de varios libros importantes como: *Salud Laboral* (1997) de García, Benavides y Ruíz y *Percepción social de los riesgos* (1995) de Puy.

Para efectos de lectura, análisis y la organización de toda esta bibliografía se decidió demarcar por los temas que se van a tratar en la monografía para así después establecer núcleos temáticos que permitan estructurar el trabajo para facilitar la comprensión del lector.

En el primer núcleo temático se quiere dar al lector conocimientos básicos de qué es clima organizacional, algunos postulados básicos, los conceptos de salud y trabajo aportados por varios teóricos e investigadores, pasando por la salud ocupacional y la definición y clasificación de los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el clima organizacional, buscando lograr así contextualizar y dar algunas nociones que le permitan al lector adquirir y profundizar conocimientos respecto a los temas mencionados

De igual forma, no se puede pasar por alto el beneficio personal aportado por el presente trabajo a quienes lo realizaron, pues al indagar acerca de este importantísimo campo, a saber, el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, se generan amplias ganancias para el proceso académico integral, puesto que se trascendieron las fronteras de la “mono-disciplinariedad”, ampliando de esta forma el espectro profesional y laboral mantenido hasta el momento, robusteciendo fortalezas que aumentan considerablemente las capacidades de desenvolvimiento en el área del talento humano.

Justificación

El presente trabajo investigativo se llevó a cabo con el propósito de satisfacer la necesidad creciente de profundizar y unificar los conocimientos existentes sobre el campo del clima organizacional y su relación con los factores de riesgo psicosocial, puesto que con el paso de los años ha surgido al interior de las organizaciones la necesidad manifiesta de conocer y optimizar el manejo dado al clima organizacional y los riesgos psicosociales pues se ha hecho evidente que de no hacerlo, los costos tanto humanos como económicos y financieros serían elevados, siendo que dicha situación afectaría de manera directa el correcto funcionamiento de la organización y por ende la parte productiva de ésta. De igual forma resulta necesario llamar la atención sobre sesgos en el concepto de salud manejado popularmente, trayendo a colación a la Organización Mundial de la Salud - OMS que define la salud como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social de los individuos y no solo como la ausencia de afecciones o de enfermedad, (Sierra, Succar y Julio, 2007).

En lo que al tema social respecta, el tratamiento de este tema resulta fundamental, puesto que involucra, sin excepción, a todos y cada uno de los miembros de la organización quienes no pueden ser ignorados como parte activa de la dinámica organizacional. A su vez, no se quieren ignorar en este apartado las repercusiones sociales que se pueden originar *extramuros* si no se le da un tratamiento adecuado al clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, pues lo acaecido a un colaborador al interior de su organización (sea positivo o negativo) casi que inevitablemente tendrá, de una forma u otra,

repercusiones en sus relaciones interpersonales al exterior de la misma, tocando entonces esferas como la familia, las amistades y las relaciones afectivas.

De otro lado, es importante tener en cuenta los avances a nivel legal y normativo en el área de los riesgos psicosociales, temática en la cual se enmarca la adicción al trabajo, dentro de los cuales vale la pena considerar, la emisión de la Resolución 2646 de 2008, de obligatorio cumplimiento, mediante la cual el Ministerio de la Protección Social da los lineamientos de la Norma Técnica para la identificación, manejo y control de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Esto hace cada vez más indispensable que los psicólogos, encargados de la aplicación de dicha norma, conozcan la temática, su abordaje conceptual y las estrategias para su medición, evaluación y control.

Unido a lo anterior, vale la pena resaltar como en la Primera Encuesta sobre Riesgos Ocupacionales, realizada por el Ministerio de la Protección Social y publicada en el 2007, se encontró que los riesgos de mayor prevalencia e incidencia están directamente relacionados con los riesgos psicosociales y los ergonómicos.

A su vez, para el Programa de psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar, en su camino de crecimiento y fortalecimiento, resulta de suma importancia la presente recopilación teórica, dados los diferentes procesos académicos en los que se encuentra sumergido en la actualidad. De igual forma, el presente trabajo puede ser considerado como base académica para siguientes trabajos aplicativos, no solo concernientes al programa psicología sino también en el de comunicación social e ingeniería industrial, convirtiéndose entonces en una evidencia del lineamiento y los aportes realizados por el Programa de Psicología de la Universidad Tecnológica de Bolívar

Por las necesidades mencionadas anteriormente se consideró valiosa e importante la presente recopilación teórica, buscando aportar al gran trabajo realizado hasta ahora en el área en mención y buscando servir de base sólida a próximas experiencias.

Objetivos

Objetivo general

Realizar una revisión conceptual y empírica del concepto de clima organizacional y su relación con los factores de riesgo psicosocial.

Objetivos específicos:

Realizar una revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial, avances y abordajes teóricos.

Revisar el concepto de clima organizacional, teorías, clasificaciones y aproximaciones conceptuales en general.

Realizar una revisión de estudios que permitan establecer la relación existente entre las dimensiones que conforman el clima organizacional y los riesgos psicosociales, su incidencia y posibles modelos de abordaje.

Procedimiento

En el proceso de esta investigación se llevó a cabo en las siguientes fases:

Inicialmente se comenzó la búsqueda en diferentes fuentes de Internet donde lo que se lograba era encontrar información reciente que nos diera parámetros para determinar el estado actual del clima organizacional. Además encontrar representantes de esta área para conocer postulados y así conocer de un área desconocida para las autoras.

Después de encontrar artículos y capítulos relevantes, se decidió comenzar a indagar en la base de libros de la Universidad Tecnológica de Bolívar en sus dos sedes. En la biblioteca de la sede de ternera se encontraron aproximadamente 10 ejemplares de los cuales solo tres se tuvieron en cuenta para el marco teórico de esta monografía. En la

biblioteca de la sede de Manga se encontraron alrededor de seis ejemplares pero no se tuvieron en cuenta debido ya que no eran pertinentes para la investigación.

Agotada esta fuente, se decidió iniciar un recorrido por las universidades locales que ofrecen el programa de Psicología, cómo son la Universidad de San Buenaventura y la Universidad del Sinú.

Nuevamente después de realizar la búsqueda en las diferentes universidades locales, se consulto referencias en Internet debido a que es una base de datos que se está actualizando constantemente

Finalmente, se integró la literatura encontrada de acuerdo con la planeación establecida previamente para su organización en el marco teórico y el alcance de los objetivos propuestos.

Capítulo segundo

Relación Salud–Trabajo: Conceptualización y Definiciones

Teniendo en cuenta que el marco conceptual de esta revisión teórica es la salud en relación con el trabajo, este capítulo hará un recorrido informativo por los conceptos de salud y trabajo, la salud ocupacional y la definición y clasificación de los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el clima organizacional como punto de referencia, en la búsqueda de investigaciones relevantes que permitan establecer la relación entre los temas.

En los contextos de trabajos, que han evolucionado tan rápidamente desde la era industrial, especialmente en los últimos tiempos, generando una dinámica cada vez más impactante a nivel humano, debida entre otros, por fenómenos de tipo social y económico, se empieza a resaltar cada vez más la importancia de estudiar y entender para poder explicar, un sin número de variables, de las cuales tímidamente se empezó a hablar a finales del siglo pasado, y que al no considerarse se pueden convertir en un riesgo aun más soterrado y no siempre de fácil identificación y manejo en las organizaciones, como lo son los factores de riesgo psicosocial.

Para poder conceptualizar los factores de riesgo psicosocial, se hace indispensable, definir conceptos como salud y trabajo y la relación existente entre estos dos. Según la Organización Mundial de la Salud - OMS la salud se define como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social de los individuos y no solo como la ausencia de afecciones o de enfermedad, citado por Sierra, Succar y Julio (2007). El trabajo por su parte, de acuerdo con lo planteado por García, Benavides y Ruiz (1997) debe aportar para el trabajador un completo estado de bienestar, no solo por la retribución económica que

representa, sino porque en sí mismo implica un hecho social que contribuye al desarrollo del individuo y al progreso de la comunidad, ya que es a partir de éste que el individuo puede estructurar el tiempo, establecer relaciones con otros individuos, desarrollar una actividad creativa, adquirir una identidad social y garantizar una seguridad personal y familiar; sino fuera así, según lo planteado por estos mismos autores, no tendría tantas consecuencias negativas la falta de trabajo en los individuos que conforman una sociedad.

Sin embargo, siguiendo estos mismos autores (García y Cols, 1997), la relación salud-trabajo, se da en ambas direcciones y puede representar consecuencias tanto positivas como negativas para los individuos, las cuales van desde efectos en la productividad, en la calidad de vida del trabajador y en su bienestar psicológico en general. De otro lado, considerando la cantidad de tiempo que pasan las personas en sus sitios de trabajo, la actividad laboral conlleva a la exposición a factores de riesgo muy diversos, con efectos en la salud del trabajador (física, mental y social), que pueden empezar a notarse en un corto, mediano o largo plazo. Luego, no es en sí mismo el trabajo el que puede generar deterioro sobre la calidad de vida del trabajador, sino las condiciones en que éste se realiza, aspecto que es de gran importancia empezar a abordar con el fin de trazar estrategias para su abordaje, manejo y control.

Es aquí donde empieza a jugar un papel preponderante el concepto de “salud laboral”, la cual fue definida por García, Benavides y Ruiz (1997) como una práctica profesional que se encarga de vigilar y actuar sobre las condiciones de trabajo con el fin de eliminar o transformar elementos perjudiciales para la salud del trabajador y además potencializar aquellos que sean beneficiosos para éste.

Ahora bien, todos estos conceptos se plasman en el concepto de “Salud Ocupacional”, la cual se considera como una herramienta multidisciplinaria, orientada a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, buscando así su bienestar físico, social y mental en su sitio de trabajo y a su vez generando calidad de vida, al igual que productividad social y economía en la empresa. Hernández (2005), citado por Sierra, Succar y Julio (2007).

De acuerdo con lo anterior y la legislación vigente, todas las acciones de salud ocupacional se deben ver reflejadas en los programas de salud ocupacional, los cuales también han sido definidos como una actividad que implica el diagnóstico, planeación, organización y ejecución, incluyendo la evaluación, control y manejo de los riesgos ocupacionales, actividades directamente relacionadas en la medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, que tienden a proteger, mantener y manejar la salud individual y colectiva del trabajador en su ocupación y que deben ser llevadas a cabo en sus sitios de trabajo de forma integral e interdisciplinaria. (Pereira, 2000).

En el año 1950, para el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT - OMS), la “medicina del trabajo” fue definida como la actividad médica que debe promocionar y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y la protección de los mismos frente a todo tipo de riesgo, procurando adaptar el trabajo y su ambiente a las capacidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores. Gomero y Zevallos (2006), citado por Mejía y Mora (2007). La “Higiene Industrial”, por su parte, se considera como una disciplina que evalúa y controla factores y agentes ambientales que son originados por el lugar de trabajo, que pueden llegar a ocasionar una enfermedad entre los trabajadores. Y por último esta la “Seguridad” la cual se dedica a las actividades y técnicas destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas de los accidentes de trabajo.

Un concepto que es reiterativo en las definiciones anteriormente mencionadas, es el de “riesgo”. Este ha sido definido como la probabilidad de ocurrencia de un evento que genere enfermedad, lesión o daño en un grupo determinado; al llevar este concepto a los escenarios laborales se encuentra la definición presentada por Puy (1995), quien hace referencia al riesgo como una pérdida esperada, el cual puede ser reducido a un valor numérico, como lo es el producto de la probabilidad de un suceso indeseable por la gravedad y magnitud de sus consecuencias, caracterizando así al riesgo de una manera unidimensional y subjetiva, por medio de la estadística de tasas de accidentes de mortalidad o morbilidad. Ahora bien, se considera un “factor de riesgo” como aquel conjunto de variables asociadas a factores técnicos, ambientales y humanos que aumentan la

probabilidad de dicho riesgo. Riesgo ocupacional por su parte, se define como una situación de trabajo que rompe el equilibrio físico, mental y social de las personas. Los riesgos ocupacionales han sido clasificados en dos grandes categorías, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1989), en la actualidad Ministerio de la Protección Social, se considera el “accidente de trabajo” como un acontecimiento o evento inesperado no planeado, que puede generar una lesión. La ley por su parte, lo define como todo suceso repentino que sea causado con ocasión del trabajo y que produzca en el empleado una lesión orgánica, invalidez, perturbación funcional o la muerte. El concepto de “enfermedad profesional”, por su parte, es definido por esta misma entidad (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1989) como todo estado patológico causado como consecuencia obligada del trabajo que realiza el empleado por la exposición continua a un agente de riesgo.

Para mayor comprensión del tema y como estrategia para su abordaje conceptual, identificación, manejo y control, los riesgos ocupacionales han sido clasificados por diferentes autores. Se presenta a continuación la clasificación expuesta por Pereira (2000), expuesta por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1989), quien argumenta que las principales causas de accidentes son; accidentes de manipulación, caídas, golpes contra objetos, caídas de objetos, herramientas de mano, maquinaria en movimientos, accidentes eléctricos, accidentes por quemadura o explosión, accidentes por transporte en el trabajo, y fallas en la planta. Para Ramírez (1997), citado por Pereira (2002) entre los factores de riesgo más importantes se encuentran; predisposición individual a los accidentes, falta de experiencia, interacción entre el trabajador y su tarea, restablecimiento de una situación, utilizaciones inadecuadas, mala conservación, interferencias y falta de información.

Riesgos Psicosociales: Conceptualización y Clasificación

El término “riesgo psicosocial”, por su parte, se define como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que en una

interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos. (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 2000). Otras definiciones que complementan el concepto de riesgo psicosocial se remontan a 1989 cuando Steptoe, citado por Hanzes y de Kayser (1999) afirmó que los problemas de la salud variaban de acuerdo con la percepción que el trabajador se formaba con su puesto de trabajo, en donde variables como la carga de trabajo y patrones poco efectivos de comunicación, entraban a jugar papeles determinantes en la salud del trabajador.

En cuanto al concepto de factor de riesgo de origen psicosocial, se entiende como todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000), citado por la Unión General de Trabajadores – UGT, 2006).

Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

A nivel nacional, el proyecto de norma técnica, actualmente en estudio por parte del Ministerio de la Protección Social (2008), por la cual se establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial del trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, señala que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Los “Factores intralaborales” se consideran como aquellos aspectos internos al sitio de trabajo los cuales están relacionados con el medio ambiente físico; como son el ruido, la iluminación, temperatura y vibraciones que influyen tanto en la salud física como mental del trabajador. A su vez, se encuentran los que están relacionados con el diseño de la tarea, lo cual implica la carga mental, física y temporal y que influyen de manera negativa en la

percepción del individuo. Otros factores intralaborales es el clima organizacional definido por Sandoval (2004) citados por Sierra, Succar y Julio (2007) como la percepción de los individuos respecto a las condiciones que le rodean, los cuales a su vez asumen una actitud y un comportamiento de niveles altos o bajos de satisfacción.

Teniendo en cuenta la definición anterior conviene explicar brevemente cada uno de los factores intralaborales, iniciando con el *diseño del puesto*, el individuo es capaz de realizar cierta cantidad de trabajo, y si a éste se le pide más de lo que puede realizar o por el contrario no se le ofrece nada. Todo individuo necesita tener una red social, pero algunas veces esto no se le permite satisfacer esta necesidad y su ajuste es deficiente. Los principales factores que pueden generar desajuste según la OIT (2004) citado por Sierra, Sierra, Baena y Cruz (2006), son la *sobrecarga cuantitativa*, la cual se refiere al flujo de trabajo repetitivo, a la presión de tiempo y al demasiado que hacer. Y la *insuficiente carga cualitativa*, la cual hace referencia a la falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, contenido demasiado limitado y poca interacción social.

Otro factor intralaboral es el *ambiente físico*, estos factores están relacionados con los agentes físicos, los cuales se denominan así por Hernández (2003), citado por Sierra, Baena y Cruz (2006) quien afirma que estos exponen al individuo al intercambio rápido de energía entre él y el medio ambiente, causando afecciones en la salud del trabajador.

Continuando con la breve explicación, se encuentra el concepto de "*clima laboral*", el cual se considera como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. "Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003:645), citado por Quintero, Africano y Faría (2008) este concepto es de suma importancia por lo que el comportamiento del trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, sino que como se había dicho anteriormente, dependen de las percepciones que éste tenga de estos factores. Ahora bien, estas percepciones pueden depender de las

interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos se encuentra el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cuando estos dos objetivos son cumplidos junto con otros su motivación se convertirá en el impulsador para apropiarse de responsabilidades y así enfocar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral.

También se encuentran los “factores extralaborales” los cuales hacen referencia a aspectos externos del puesto de trabajo, estos están relacionados con la situación económica, ambiente familiar, educación y violencia. Sierra, Guecha y Rodríguez, (2004) citado por Sierra, Baena y Cruz (2006).

Y por último, se encuentran los denominados “factores individuales” que son los que generan o no daños en la salud del trabajador según la percepción que éste tenga de ellos y de sus capacidades para enfrentarlos, los cuales hacen referencia a las características de las personas y relaciones interpersonales. Así mismo a los patrones de comportamiento, niveles de resistencia, autoestima, locus de control manifestado y estilos de afrontamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior cabe mencionar que los factores psicosociales pueden afectar la salud y el desempeño de los trabajadores en su actividad cotidiana de trabajo. Ahora bien, es importante mencionar los diversos trastornos que se han evidenciado con mayor relación en el trabajo dando lugar a los siguientes; estrés laboral, fatiga laboral, violencia laboral y acoso laboral. Para una mayor comprensión es necesario abordar los diferentes conceptos.

El “estrés laboral” es considerado como un estado de desajuste causado por la falta de una respuesta adecuada del trabajador con respecto a su entorno en un tiempo adecuado, generándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. El estrés, como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí se puede evitar es su proyección negativa en el trabajador, lo que tiene lugar cuando la presión o tensiones que éste sufre resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga demasiado. UGT (2006). A su vez, se encuentra lo que ha sido definido como el “Burnout” o “síndrome de estar quemado” por el trabajo, el cual se considera como una experiencia de estrés individual que se manifiesta como un estado de agotamiento emocional al involucrarse la persona en situaciones

emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado. Generalmente aparece en las personas que laboran en el área de la salud y aquellas que mantienen un contacto directo con otros individuos, (p.e. los pertenecientes al área de la educación) pues estos demandan gran desgaste emocional.

Otro efecto que ha sido abordado teórica y empíricamente es la fatiga laboral, la cual fue definida por Grandjean (2001), citado por Nataren y Noriega (2004) como la reducción de la capacidad de trabajo y de resistencia del trabajador y la fatiga crónica en particular, que se refiere a la sensación de cansancio diario, el cual se intensifica generalmente al final de la tarde, también en el transcurso del día e incluso antes de comenzar la jornada laboral, acompañada por una sensación de malestar emocional. Las personas que la padecen se les presentan síntomas como mayor emotividad psíquica (comportamiento antisocial, incompatibilidad), tendencia a la depresión (ansiedad sin motivación) y falta de energía con pérdida de iniciativa. Según la CCOO (Fundación de Comunicación y Transporte, 2005), citado por Sierra, Puello y Quintero (2007), la fatiga laboral está determinada por los factores como el ritmo de trabajo, horario, turnos, descansos, posibilidad o no de un sueño reparador y la ingesta adecuada de comidas, que al no ser controlados de forma adecuada, causan daños a la salud generando un agente de riesgo como la fatiga.

Ahora bien la "violencia laboral" es considerada por la OMS (s.f) como "el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". Según el Observatorio Permanente de los Riesgos Psicosociales de la UGT – Unión General de Trabajadores (2006) en la Unión Europea (UE) se considera como violencia en el lugar de trabajo a todo incidente en el que el trabajador sea objeto de insultos, amenazas, ataques físicos o psíquicos, en circunstancias relacionadas con su trabajo, ejercidas bien sea por personas ajenas a su trabajo (clientes-usuarios) o por compañeros de trabajo o directivos, susceptibles a poner en peligro la salud o bienestar del trabajador. Cabe mencionar que como violencia laboral se considera el "acoso moral" el cual es definido por la UE como toda conducta "sistemática y de prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás

y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir perturbar su vida laboral de la misma provocando su autoexclusión”. UGT (2006).

Clima organizacional: Conceptualización y relación con el riesgo psicosocial

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante conocer la relación existente entre el clima organizacional y el riesgo psicosocial, pero antes se debe dar una mirada acerca de los diferentes conceptos de clima para así comprender un poco más a fondo la temática.

Revisando los diferentes conceptos de clima organizacional, el enfoque que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral (Goncalves, 1997). Esto hace que la definición más aceptada y trabajada por varios autores, involucre la asociación interactiva que se hace entre las condiciones que rodean al trabajador con las características personales, evidenciando el papel de las diferencias individuales en la adaptación organizacional y afectando procesos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, la motivación, la productividad y la satisfacción personal, entre otros (Schneider, 1975). Aunque son percepciones individuales, debe haber un grado de consenso elevado para considerarse clima, y las percepciones tienen que ser compartidas por todos los miembros de un grupo, que a su vez comparten la realización de una misma actividad.

El clima organizacional se refiere, por tanto, a las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto a sus propiedades fundamentales, pudiendo entenderse éstas como las políticas, procedimientos y prácticas. Díaz (2006).

Otra definición que resulta importante es la de algunas escuelas de psicología organizacional (p. e. la Gestalt y el Funcionalismo), pues el clima laboral percibido se ha entendido como estímulo para la conducta apropiada, y también como conductas adaptativas inapropiadas de los empleados (Dieterly y Scheneider, 1974; James y Jones, 1974; Scheneider, 1975), citados por Díaz (2006).

Por su parte para Brown y Holmes (1986), citados por Díaz (2006), el clima se define como un conjunto de percepciones o creencias mantenidas por un individuo y/o un grupo, sobre una entidad particular. Mientras que para Naylor, Pritchard e Ilgen (1980), citados por Díaz (2006), éste se define como “el proceso de formulación de juicios implicado a atribuir una clase de rasgos humanos a una entidad externa al individuo, sea ésta un grupo de trabajo o una organización entera”.

Otros aspectos a considerar en la complejidad del concepto son puestos de manifiesto por Peiró (1984) quien se refiere a cómo el concepto de clima implica la actividad cognitiva del sujeto para subjetivizar la información proveniente del medio y elaborar juicios acerca de ese ambiente. Por otra parte una serie de dimensiones psicológicas (p. e. personalidad), intervienen en esa percepción o pueden ser afectadas por ella (p. e. motivación). Las dimensiones individuales y el clima organizacional ejercen influencias mutuas. Como puede apreciarse el concepto de clima ha ido evolucionando con los años con los aportes de los diferentes autores antes mencionados, sin dejar a un lado las percepciones como elemento fundamental del concepto de clima.

Una vez revisadas varias definiciones, se encuentran varios aspectos comunes que vale la pena resaltar: a) el clima se refiere a una representación mental que hace el individuo de las características del entorno que le rodean, b) estas características son propias de las organizaciones, son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores, c) inciden en su satisfacción laboral y en su comportamiento en el contexto laboral, d) el clima es por lo tanto, una variable interviniente, e) las características de la organización son relativamente estables en el tiempo y se diferencian de una organización a otra, f) el clima junto con las características organizacionales y los individuos que la conforman, forman un sistema interdependiente altamente dinámico y g) las percepciones y respuestas que abarcan el clima se originan en una gran cantidad de factores, tales como el liderazgo y prácticas de dirección, el sistema formal y las consecuencias del comportamiento en el trabajo (incentivos, apoyo social). Rodríguez (1999), citado por Sierra y Cols (2004).

La teoría de clima Organizacional de Likert, citada por Sandoval (2004) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del

comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido cita las siguientes variables:

1. *Variables causales*: definidas como variables independientes, están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y consigue resultados. Dentro de las variables causales encontramos; la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. *Variables intermedias*: están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos como; motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia pues son las que constituyen los procesos organizacionales.

3. *Variables finales*: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, los cuales son: *Clima de tipo autoritario*, Sistema I. Autoritario explotador y Sistema II. Autoritarismo paternalista. *Clima de tipo Participativo*. Sistema III. Consultivo y Sistema IV. Participación en grupo.

El clima autoritario, sistema I autoritario explotador se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

El sistema II autoritario paternalista se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

El clima participativo, sistema III consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional con base en los objetivos por alcanzar.

El sistema IV participación en grupo implica que existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, los procesos de toma de decisiones persiguen la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal – ascendente – descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Según lo anterior, los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. Likert, citado por Sandoval (2004).

Para finalizar se puede concluir que el clima organizacional, pasa a ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, todo ello puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y cómo la percepción que el individuo tenga acerca de la organización puede afectar procesos como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, la motivación, la productividad y la satisfacción personal, entre otros la cual a su vez es la que va a permitir que el individuo adquiera o no comportamientos de identificación, evaluación, prevención, monitoreo de los riesgos psicosociales.

Dimensiones del Clima Organizacional

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Por lo tanto, el clima organizacional es determinante en la forma que toma una organización, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la organización.

Litwin y Stinger (1967) citado por Robbins (1999) postulan la existencia de dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de una organización, tales como:

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien, se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los

objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones: 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, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Estándares: Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Cabe mencionar que en diferentes estudios se han encontrado diversas dimensiones, las cuales se mencionarán a continuación:

Comunicación: (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1994) la define como la transmisión de información y de entendimiento, mediante símbolos verbales y no verbales. En su estudio se suele hacer referencia a cuatro tipos de comunicación: descendente (referente a políticas e instrucciones de los directivos), ascendente (para realizar sugerencias o reclamaciones por parte de los empleados), horizontal (necesaria para la coordinación de

funciones) y transversal (utilizada cuando fallan las otras tres vías. La comunicación horizontal se ha relacionado con la satisfacción de las necesidades socio-emocionales de los profesionales (Hall, 1983). La comunicación descendente se ha vinculado con la valoración que realiza el sujeto acerca de su autonomía dentro de la organización (Lloret, González y Peiró, 1995), siendo estos dos factores los predictores más adecuados de la ambigüedad de rol, según algunos autores como Peiró (1992), citado por Álvarez (2003).

La comunicación y las relaciones en el trabajo son elementos básicos para el ser humano. A través de ellos se desarrolla la faceta de ser social y puede, conjuntamente con otras personas llevar a cabo proyectos y desarrollos complicados. En cualquier sistema de trabajo es necesario conocer qué aspectos pueden llegar a dificultarla o impedirla. El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo es un factor que, en ciertos casos, puede impedir la comunicación. En toda organización existen dos tipos de comunicación: formal; entendida como aquella que es dada por la propia organización; e informal; como aquella que surge de manera espontánea. UGT (2006).

Motivación: Según Ardouin, (2000) citado por Vallejo y Agulló (2004) la motivación se define como la voluntad que poseen los individuos para realizar esfuerzos con el fin de alcanzar las metas de la organización y a su vez satisfaciendo la de el mismo.

De acuerdo con dicho autor, este concepto conduce al clima organizacional, puesto que el ambiente interno entre los miembros de la organización está estrechamente ligado al grado de motivación de estos, por lo anterior los deseos e impulsos de las personas pueden verse afectado por el clima de la organización, generando una inhibición de las motivaciones. Cuando los empleados se encuentran motivados, esto provoca un clima agradable el cual permite establecer relaciones satisfactorias, comunicación, colaboración y confianza entre jefes, compañeros, clientes etc. Además esto produce un estado de bienestar psicológico, tales como la autorrealización, el sentirse competentes y útiles y sobretodo, mantener una autoestima elevada. Pero cuando no existe una motivación o incluso es escasa, el clima organizacional tiende a enfriarse y se generan estados de depresión, desinterés, apatía e incluso estados de agresividad e inconformidad.

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar diferentes metas; un ejemplo de

ello lo proporcionan Roche y MacKinnon (1984), citados por López y Miranda (2008), al ejemplificar que la motivación ha ayudado al ser humano a satisfacer sus necesidades elementales de alimento, habitación, salubridad y otras cosas exteriores, además de sus necesidades de logro y autosatisfacción en general que han alcanzado, porque tienen sentido para él.

La motivación también es un factor importante en el comportamiento organizacional, debido a que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización (Supo y Brígida, 2005), citado por López y Miranda (2008).

Una de las maneras de motivar y generar bienestar en los empleados dentro de las organizaciones es mediante la utilización de reforzadores, como lo aseguran Anderson, Manoogian y Reznick (1976), igualmente citado por López y Miranda (2008), quienes mencionan que existen varios tipos de reforzadores, como los tangibles como el dinero, los premios, la comida, entre otros y los intangibles o sociales como los elogios o promesas. Sin embargo, los expertos mencionan que los reforzadores tangibles tienden a disminuir la motivación intrínseca, mientras que los intangibles o sociales la aumentan. Los reforzadores sociales o intangibles son aquellos que constituyen los elogios verbales, la atención, el contacto físico, expresiones faciales, etc, ya que ellos influyen de manera positiva en el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores (Supo y Brígida, 2005), citado por López y Miranda (2008).

Por lo tanto, la motivación es un factor importante. Si se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados tengan un mejor desempeño en su trabajo. Los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados con eficiencia, calidad e innovación. Diferentes aproximaciones teóricas han buscado dar respuesta a esta situación, una de ellas es la teoría del refuerzo, según la cual un administrador motiva a los empleados alentando los comportamientos deseados y desalentando los comportamientos no deseados. Los administradores deben aprender a recompensar la productividad, el alto desempeño y el compromiso (Gordón, 1997), citado por López y Miranda (2008).

Empowerment-Empoderamiento: según Zimmerman (2000) citado por Silva y Loreto (2004), el empoderamiento es una orientación valórica para el trabajo con la comunidad, como un modelo teórico para la comprensión del proceso y las consecuencias de los esfuerzos para obtener control e influencia sobre las decisiones que afectan la vida de los individuos, el funcionamiento de las organizaciones y la calidad de la vida comunitaria. Existen unas características de equipos empoderados, las cuales se mencionarán a continuación; se comporte el liderazgo y las tareas administrativas, los miembros tienen la facultad para evaluar y mejorar la calidad del desempeño y el proceso de información, el equipo proporciona ideas para la estrategia de información, son comprometidos, flexibles y creativos, coordinan e intercambian con otros equipos y organizaciones, se mejora la honestidad, las relaciones con los demás, la confianza y por último la actitud positiva.

Existen dos tipos de empoderamiento, el primero es el *psicológico*, el cual se define como la interpretación mental de cada individuo a los cambios estructurales del ambiente de trabajo, los cuales podrían ser; significado, competencia, autodeterminación y el impacto. Spreitzer (1967) y está el *estructural*, el cual se centra en las condiciones del ambiente de trabajo como son; autonomía, carga de trabajo, soporte de la organización y posición dentro de la empresa.

Según Russell Robinson (2004), existen cinco fases para crear Empoderamiento, la primera de ellas es planeación, la segunda preparación, tercera iniciación, cuarta implementación y quinta mantenimiento.

Capítulo Tercero

Metodología

Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo monográfico y se enmarcó en el método propuesto por Hernández, Fernández y Batista, de tipo descriptivo no experimental, teniendo que su contenido se basa en una revisión bibliográfica, de documentos, textos e investigaciones, sin que implique ningún tipo de intervención.

Unidades de análisis

Para la realización de esta revisión bibliográfica se han tenido en cuenta diferentes fuentes de información, siendo las de mayor utilización para su consulta trabajos de tipo académico e investigativo registrados en Internet, debido a la facilidad para su acceso, disponibilidad y oportunidad, buscando siempre su actualización y validez científica.

Como segunda fuente de consulta se revisaron textos como: Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales, Métodos de evaluación de riesgos (2005) de Rubio, Estrés Laboral y Salud (1997) de Buendía, J; La Prevención de Riesgos Laborales (2007) de Millán, A. J, entre otros, los cuales aparecen debidamente referenciados en el texto del trabajo y en el apartado correspondiente a “Referencias”.

Para efectos de lectura, análisis y la organización de toda esta bibliografía se decidió demarcar por los temas que se van a tratar en la monografía para así después establecer

núcleos temáticos que permitan estructurar el trabajo para facilitar la comprensión del lector.

En el primer núcleo temático se quiere dar al lector conocimientos básicos de qué es clima organizacional, algunos postulados básicos, los conceptos de salud y trabajo aportados por varios teóricos e investigadores, pasando por la salud ocupacional y la definición y clasificación de los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el clima organizacional, buscando lograr así contextualizar y dar algunas nociones que le permitan al lector adquirir y profundizar conocimientos respecto a los temas mencionados

Igualmente, se revisaron investigaciones y estudios, reportados en revistas indexadas y especializadas en el tema, como “Revista de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo”, a partir de las cuales se tomaron los diferentes modelos de evaluación en intervención en riesgos, objeto de este trabajo.

Procedimiento

Para lograr el objetivo propuesto en este trabajo, el trabajo se estructuró teniendo en cuenta las siguientes fases:

Primero que todo, se direccionó la recopilación de información hacia diferentes fuentes, buscando material reciente y actualizado que nos permitiera conocer e identificar el estado actual que plantean las organizaciones en cuanto a la identificación, intervención, prevención y monitoreo de Riesgos Psicosociales en las organizaciones.

De la misma manera que el punto anterior, se utilizaron las bases de datos existentes en la Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Bolívar con el fin de encontrar artículos y trabajos pertinentes al tema en cuestión; esto en la biblioteca Luis Enrique Borja Barón, sede ternera donde se pudieron hallar aproximadamente ocho textos monográficos, de donde se tomaron como instrumentos de estudio solo cuatro en cuanto a la realización del marco teórico.

Además de lo anterior también consultamos con documentos investigativos facilitados por la asesora de monografía, ya que esta persona es experta en la materia y está en contacto constate con este tipo de material

Por último pero no menos importante, se fusionó todo el material encontrado y cuya información fue altamente relevante para llevar a cabo el marco teórico para que de esta manera se fueran dando luces del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Capítulo cuarto

Investigaciones y estudios realizados

Como se ha podido evidenciar en el anterior apartado, el clima laboral es un factor que juega un importante rol en la aparición de enfermedades profesionales y de accidentes de trabajo, es decir, cuando las percepciones del trabajador respecto a su sitio de trabajo y la interacción social que de ella se deriva, son negativas, se puede hablar de cómo éste se puede convertir en un factor de riesgo psicosocial, que afecta la salud física y mental del trabajador. Por tal razón, diversos autores han llevado a cabo una serie de investigaciones alrededor de este tema con el fin de poder comprender su dinámica e identificar sus posibles relaciones teniendo como meta final el control y manejo efectivo de éste, basándose en el bienestar del trabajador y por ende en el mejoramiento continuo del sistema organizacional. En consecuencia, en los siguientes párrafos se citarán algunos estudios e investigaciones concernientes a éste tema.

Palma (2000) realizó un trabajo investigativo en donde estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores de tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a

favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Otro estudio que vale la pena resaltar fue el realizado por Moreira y Baza (2002), quienes investigaron el clima organizacional y el estrés en una unidad de alto riesgo, su objetivo consistió en conocer y medir el clima organizacional y el estrés percibido por los profesionales que trabajan en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cabueñes de Gijón, determinando los factores que los definen. En el estudio participaron 80 profesionales (médicos, DUE/ATS, MIR, auxiliares de enfermería, servicio de información de urgencias, celadores, auxiliares administrativos) de un total de 145 que trabajan en el Servicio de Urgencias. El diseño del estudio fue transversal de carácter analítico descriptivo, utilizando un cuestionario confidencial. El análisis estadístico incluye una estadística básica, un Chi cuadrado y un análisis factorial de componentes principales.

En el anterior estudio los resultados indicaron que el perfil del profesional estudiado es una mujer de 36 años, médico, casada, con contrato fijo, con experiencia laboral de 11 años y de 5 en el Servicio de Urgencias y que trabaja a tres turnos, quien no había experimentado baja laboral en el último año y su trabajo afectaba moderadamente su vida familiar. Esta profesional valora positivamente el clima organizacional, es extravertida, estable emocionalmente y no parecía presentar estrés. Al respecto se encontraron relaciones significativas entre el clima organizacional, la personalidad y el estrés, así como entre estas variables y las variables sociodemográficas y socio-laborales. Se han obtenido tres factores que definen el clima organizacional y cinco el estrés con una representatividad del 74,3% y 65,4%, respectivamente. A partir de esto, se concluyó que deberían introducirse modificaciones en la dinámica de la organización y en la estrategia empresarial, por parte de los equipos de dirección y de los responsables de recursos humanos.

De igual forma, Sánchez (2005) a través de una investigación verifica cómo la gestión interfiere en el clima organizacional. El objetivo general del investigado fue hallar la correlación existente entre la gestión universitaria, clima y el comportamiento organizacional, identificando cómo las universidades responden a la interferencia al

ambiente organizacional: Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería ubicadas en el Departamento de Junín, en la Provincia de Huancayo. El método utilizado fue de tipo cualitativo a través de la triangulación de datos; la del investigador, la teoría y la metodológica. En el estudio participaron 286 personas entre docentes y trabajadores administrativos de un total de 1794. El diseño del estudio fue transversal, comparativo, descriptivo, se usó para el efecto una escala de medición de la gestión universitaria, clima y comportamiento organizacional. Una conclusión importante del estudio fue que en las universidades existen correlaciones entre la gestión universitaria, el clima y el comportamiento organizacional, dentro del cual realizan su trabajo. Los resultados de la medición indican que los niveles son aceptables, pero no resultan los más propicios para una gestión eficaz. Sin embargo se ve fortalecido por una percepción favorable en la motivación y consecuencias favorables para las universidades en estudio; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. La recomendación principal es optimizar la gestión universitaria con una debida orientación hacia las metas, atendiendo las fortalezas del grupo y de la institución, desarrollando un programa de intervención integral hacia el recurso humano replanteando un diseño administrativo y funcional del recurso humano.

Así mismo, Barron, Soler y Bongiovanni (2005) llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue investigar en las pequeñas y medianas empresas de Río Cuarto, la influencia del clima organizacional en el estrés laboral. Para este trabajo se diseñó un instrumento de recolección de datos que permitió a través de una encuesta, registrar los niveles de estrés en relación al clima organizacional percibido por los empleados, en una muestra al azar tomada en empresas con las características de PYMES en el sector industrial y de servicios. Posteriormente se realizó un análisis estadístico a los efectos de medir el grado de correlación existente entre las variables intervinientes, dando como resultado una correlación negativa significativa.

Posteriormente, Carreño, Medina, Martínez, Juárez y Vázquez (2006) investigaron las características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana; el objetivo de este estudio fue determinar qué factores

organizacionales como estrés laboral, clima organizacional y satisfacción en el trabajo se relacionan con el consumo de alcohol, la presentación de problemas laborales y los accidentes, en los trabajadores mexicanos de una empresa textil. La muestra poblacional estuvo conformada por 277 trabajadores, todos hombres, de 16 a 65 años de edad, 85% con estudios de secundaria y 82.7% casados o en unión libre. Además, se utilizó un cuestionario auto aplicado y anónimo; con la prueba AUDIT de alcohol, escalas de estrés laboral, clima organizacional, satisfacción laboral y preguntas generales.

Los resultados obtenidos en el estudio citado en el párrafo anterior evidenciaron que en cuanto al clima organizacional, la mayoría de la muestra poblacional (92%) percibió buena comunicación con su grupo de trabajo, 87.2% mencionó recibir ayuda de su jefe, 78% indicó contar con apoyo suficiente para resolver problemas. Se encontraron diferencias en los trabajadores de mayor grado escolar quienes percibieron un clima laboral más adverso, en comparación con los de menor escolaridad. También se encontraron diferencias importantes entre los turnos (matutino, vespertino y mixto); los trabajadores del turno vespertino percibieron un clima laboral desfavorable. Respecto a la satisfacción laboral, la mayoría de los trabajadores consideraron útil el trabajo que realizaba (95%), les gustaba el trabajo que tenían (93%) y mencionaron que su familia estaba satisfecha (88.3%). Se encontraron diferencias significativas en cuanto al nivel de satisfacción y la escolaridad, encontrando que los que tenían estudios primarios, estaban más satisfechos.

Las fuentes de estrés más referidas fueron el tener que luchar para salir adelante (87.6%), tener demasiado trabajo que hacer (60.5%), que ocurran accidentes si no se tiene cuidado (51.6%). Del total de obreros el 14.2% presentaron niveles altos de estrés en el trabajo, poco más de la mitad de ellos (61.7%) consumió alcohol en el último año, una cuarta parte (25.8%) se clasificó como "caso" con problemas por el alcohol, según la prueba completa AUDIT. Con base en la prueba rápida del AUDIT, un poco más de la mitad de los trabajadores (64.2%) no bebe o tiene un consumo de bajo riesgo, mientras que 26.5% bebe alcohol en riesgo y sólo 5.3% se ubica en un consumo peligroso por la frecuencia y cantidad de alcohol que ingiere.

Respecto a los problemas laborales, una cuarta parte (24.1%) mencionó que ha invertido más tiempo de lo normal en alguna actividad laboral, a 21% le han llamado la

atención por errores en su desempeño el 18% sintió que no alcanzaban a entregar un trabajo de calidad. Los accidentes que se mencionaron son: haber tenido heridas en las manos (17.5%), heridas en los dedos (15.7%), haber estado a punto de tener un accidente (13.5%) y el 10% haber sufrido daños o lesiones al desempeñar su trabajo.

Continuando con la determinación de los resultados y apoyados en un modelo de ecuaciones estructurales se observó que el clima, la satisfacción y el estrés laboral, son predictores significativos de problemas laborales y accidentes. De las variables incluidas en este estudio, el estrés laboral resultó ser la que mejor predice el consumo de alcohol en el trabajo. También se observó la relación del clima laboral con el nivel de consumo de alcohol y su influencia en la presencia de problemas y accidentes en el trabajo, así como con el consumo antes, dentro y después del trabajo, concluyéndose que se necesitaba promover y fortalecer la formación de equipos de trabajo que permitieran optimizar las competencias laborales, las condiciones en el trabajo y mejorar el clima, disminuir el estrés y aumentar la satisfacción.

Asimismo, es necesario considerar la prevención dentro de los lugares de trabajo, de forma integral, e introduciendo elementos educativos prácticos que permitieran disminuir el consumo excesivo de alcohol y reducir las consecuencias en el lugar de trabajo.

Por su parte, Herencia-Leva (2003) llevó a cabo una investigación que giró en torno a un tema que guarda estrecha relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral. Dicho estudio tuvo como propósito analizar la viabilidad de estimar la satisfacción laboral (SL) a partir de la construcción de índices para estimar el grado de discrepancia entre los juicios realizados por los profesionales acerca de qué componentes están presentes en la organización y cuáles les gustaría que estuvieran presentes. En cuanto a la población la muestra estuvo compuesta por 315 sujetos que tenían su lugar de trabajo en centros de salud de atención primaria de Andalucía, España. El diseño fue transversal, utilizándose encuestadores contratados para administrar a los profesionales los cuestionarios.

Este estudio arrojó resultados tales como que la presencia de los sujetos que tienen una imagen más positiva de su centro es mayor, conforme es mayor la cantidad de satisfacción laboral y calidad de la información percibida que refleja la categoría. Los sujetos que tienen una imagen del centro menos positiva están más presentes, de forma relativa, entre aquellos

que tienen una SL baja y una percepción menos positiva de la calidad de la información. Respecto a la relación entre la SL y la calidad de la información, se puede observar que dicha relación es positiva; de igual forma se pudo constatar que la presencia de los sujetos con alta dispersión de respuesta es equivalente entre los sujetos que tienen una imagen más positiva del centro y los que la tienen menos positiva; sin embargo, los sujetos que tienen una dispersión de respuesta baja o intermedia, están más presentes entre los que tienen una mejor imagen del centro.

A su vez, han existido autores como Gámez, Benayas, Tomey, Roca y Santano (1999) quienes han intentado profundizar en estudios sobre clima laboral, en este caso con aquel llamada “Estudio del clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital” que tuvo como objetivo principal determinar el clima laboral, entendiendo éste como un conjunto de factores, que influye en los profesionales de enfermería de Cuidados Críticos.

El estudio, de tipo descriptivo, fue realizado a partir de la aplicación de una encuesta anónima realizada a la plantilla de las cuatro unidades de Cuidados Críticos de adultos: Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad Coronaria, Unidad de Reanimación, y Unidad de Cuidados Postoperatorios Cardíacos. La encuesta estuvo conformada por siete factores: satisfacción laboral, tensión laboral, presión laboral, relaciones profesionales, competencia profesional, carrera profesional y datos sociodemográficos.

En los 132 cuestionarios recogidos se observa que más del 80% están de acuerdo con las funciones que desempeñan, aunque sólo el 51% continuaría en la Unidad de Cuidados Críticos; el 60% de los encuestados manifiesta que su trabajo les genera tensión y que a medida que avanza la edad se tiene más sensación de esfuerzo físico; el 60% piensa que, a veces, el trabajo repercute negativamente en su vida familiar y el 35% que le afecta a su salud. Las relaciones con el equipo sanitario son buenas para el 90%. El 75% se muestran independientes y capacitados para resolver situaciones de forma individual. El 95% de los encuestados piensan que existen muy pocas posibilidades de promoción y el 88% está muy interesado en el desarrollo de la especialización.

Del análisis de resultados llama la atención que se quiera ir del hospital un tercio de la muestra. La ergonomía de las Unidades ejerce una influencia negativa para el desarrollo de la actividad laboral. Está presente una carencia de información, a pesar de mantener

buenas relaciones con los superiores y con el resto del equipo. Demandan mayor reconocimiento social y profesional, además de mejoras económicas; y de alguna manera, esperan que la especialidad sirva para paliar parte de estas carencias.

Otro estudio encontrado es el realizado por Muñoz, Guerra, Barón y Munduate (2006), llamado el acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. papel del clima organizacional y los procesos de cambio. Este estudio tuvo como objetivo analizar en qué medida el tipo de clima organizacional apoyo, reglas, metas e innovación y la presencia de procesos de cambio organizacional se relacionan con la incidencia de prácticas de acoso psicológico en el trabajo. En el estudio participaron 211 empleados/as de diferentes organizaciones de servicio, públicas y privadas.

El instrumento utilizado en el *Acoso psicológico en el trabajo*, fue la versión del inventario de prácticas de acoso desarrollado por Einarsen y Hoel (2001) denominado NAQR (Negative Acts Questionnaire-Reviewed). Para la evaluación del *clima organizacional* se utilizó la versión adaptada al español del cuestionario FOCUS-93 (Maiias, Gonzalez- Roma y Peiro, 1999; Van Muijenetal., 1999). Los resultados arrojaron que la presencia de prácticas de acoso resulta contingente, tanto al tipo de clima que predomina en dicho entorno, como a los procesos de cambio organizacional que se dan en el mismo, específicamente se encontró que el clima de apoyo y el clima de reglas se relacionan con una menor presencia de las prácticas de acoso, mientras que el clima de metas y los procesos de cambio parece ser entornos más propicios para el desarrollo de las prácticas de acoso.

Finalizando este recorrido, se encontró el trabajo realizado por Agulló, Boada Grau y de Diego (2004) quienes realizaron un trabajo incluido en la línea de investigación donde el Modelo de las Características del Puesto (MCP) y el clima organizacional se erigen como consecuentes del Burnout y de ciertas manifestaciones psicosomáticas. Los objetivos del estudio predictivo fueron: a) determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictora de los niveles de Burnout y de Síntomas Psicosomáticos en el trabajo y b) examinar si el estudio del clima organizacional pronostica los niveles de burnout y de síntomas psicosomáticos en el trabajo.

En cuanto al método la muestra constó de 137 sujetos, pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona. Se les aplicaron cinco instrumentos. Los resultados obtenidos indican que globalmente las variables del MCP son preventivas y predictoras de las dimensiones del Burnout, y que ciertas variables del Clima Organizacional, aunque no todas las variables estudiadas, implican consecuencias negativas para el trabajador con la aparición de considerables síntomas de Burnout y manifestaciones psicósomáticas.

Capítulo quinto

Conclusiones y recomendaciones

A través del estudio presentado se realizó un abordaje conceptual y empírico del concepto de clima organizacional y su relación con los factores de riesgo psicosocial, lo cual permite concluir que los objetivos, tanto generales como específicos, fueron alcanzados satisfactoriamente.

El trabajo presentado permite vislumbrar que indiscutiblemente, la relación existente entre salud y trabajo, posee un carácter bidireccional, donde lo que afecte uno de los factores afectará al otro y viceversa, abriéndose así la posibilidad de que represente consecuencias tanto positivas como negativas para los individuos. Dichas consecuencias pueden ir desde efectos en la productividad hasta en la calidad de vida del trabajador y en su bienestar psicológico en general. De otro lado, considerando la cantidad de tiempo que pasan las personas en sus sitios de trabajo expuestos a un clima laboral determinado, la actividad laboral conlleva a la susceptibilidad hacia factores de riesgo muy diversos, con efectos en la salud del trabajador (física, mental y social), que pueden empezar a notarse en un corto, mediano o largo plazo.

Así, se explica la importancia adquirida por el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial para las empresas alrededor del mundo en los últimos años pues es inevitable que tanto la una como los otros sean vistos como primordiales cuando de lograr la productividad deseada se trata.

A su vez, se hace evidente la relación inversa existente entre clima organizacional sano y efectos de los riesgos psicosociales, es decir, a mayor exposición a riesgos psicosociales de los colaboradores de una organización, menor índice de sanidad en el clima

organizacional de la misma. Por lo cual se llama la atención para incrementar aún más el interés empresarial en el tratamiento y sobre todo la aparición de dichos riesgos dentro del equipo de trabajo, en aras de asegurar en mayor medida la productividad y el logro de las metas establecidas en la los planes estratégicos.

Por lo anterior, el presente trabajo recomienda e incita a colegas en formación y profesionales a la ampliación de conceptos en este campo y al incremento del interés experimental respecto a dichos temas en nuestro contexto, y a su vez sería importante buscar mas investigaciones o realizar futuros estudios sobre las dimensiones que se trabajan dentro del clima organizacional y como las percepciones de las personas acerca de esta puede estar afectando procesos tales como; la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, la motivación, la productividad y la satisfacción personal, entre otros y a su vez es la que van a permitir que el individuo adquiera o no comportamientos de identificación, evaluación, prevención, monitoreo de dichos riesgos psicosociales, teniendo en cuenta que esta monografías sirve como base teórica, partiendo del hecho de que si bien aparentemente el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial son inherentes a cualquier organización sin importar su ubicación geográfica ni su idiosincrasia, es imposible ignorar que las características contextuales en las que se ubican pueden afectar o modificar de una manera u otra la forma en que se desarrolla y se forma el clima organizacional y en que se presentan los riesgos psicosociales.

Surge una recomendación adicional a los responsables de la prevención y manejo de riesgos psicosociales en las empresas y es no dejar jamás a un lado el postulado de la teoría de sistemas que cita que lo que afecta a una individualidad tiene repercusión inmediata sobre la totalidad y lo que afecta la totalidad repercute de forma inevitable sobre cada una de las individualidades.

Por último, la realización del anterior trabajo permite también recomendar para futuras experiencias el cuidado con las fuentes halladas en Internet, pues en el curso del mismo se hallaron un sinnúmero de referencias que no cumplían con los estándares mínimos de confiabilidad, pudiendo resultar en distractores o generadores de sesgos del fin último de esta corriente investigativa.

Referencias

- Barron, J., Soler, C. y Bongiovanni, M. (2005). *Influencia del clima organizacional en el estrés laboral de las Pymes de Río Cuarto*. Tomado el 28 de Agosto de 2008 de <http://www.eco.unrc.edu.ar/cyt/pdfs/2005/barron,%20jorge,.,%20et.%20al.%20-%20influencia%20del%20clima%20organizacional%20en%20el%20estres%20laboral.pdf>
- Benavides, F, García, A., y Ruiz, C. (1997). *Salud Laboral*, Editorial Masson S. A., Barcelona
- Boada, J., Vallejo R y Agulló E (2004) *El Burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral*. Revista de Psicología Psicothema 2004. Vol. 16, nº 1 pp. 125-131 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG.
- Carreño G., Medina M., Martínez, V., Juárez, G. y Vázquez, P. (2006). *Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana*. Revista Salud Mental, 2, (4). 63 -70
- Díaz, A. (2006), *Auditoria Del Clima Y Cultura De Seguridad En La Empresa* [Tesis doctoral] Universidad De Valencia, Facultad de Psicología. Valencia: España
- Gámez, S.; Benayas, A.; Tomey, M.; Sánchez, A.; Magariño, S. (1999). *Estudio del clima laboral en cuatro unidades de críticos de un hospital*. Tomado el 2 de septiembre de 2008 de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1456366>
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad. Recuperado el 12 de mayo de 2005, en <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>
- Gomero R, y Zevallos C. (2006) *Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional*.

Revista Med Hered 17 (2), 2006 10.

Hansez, I. y Kayser, V. (1999). *El WOCCQ: Una nueva herramienta en el estudio de instrumentos contra estresores laborales. El caso de los trabajadores de servicios públicos de Bélgica.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. (2), 173-198.

Herencia-Leva, A. (2003). *Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna.* Revista Electrónica de Metodología Aplicada, 8, (1). 24-36

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1989). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Bogotá

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social (2000). *Factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional.* Bogotá.

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 “Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente, de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el Trabajo”. Bogotá

Mejía, A., Mora E. (2007) *Programa de salud ocupacional para evaluar políticas de seguridad e higiene industrial en las empresas transportadoras de valores.* [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Ingeniería Industrial. Cartagena: Bolívar.

Miranda, A., y López, J (2008) *El Efecto Del Reforzador Social Sobre El Desempeño Laboral De Un Colaborador Del Departamento De Intendencia De Una Institución.* José [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de México, Facultad de Psicología. México:MexicoD.F

http://www.apsique.com/blog/efecto_del_reforzador_social_sobre_desempeno_laboral_colaborador_del_departamento_intendencia_i

Moreira, J. y Baza, M. (2002). *Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo.* Emergencias, (14). 6-12

Muñoz H, Guerra J, Baron, M. y Munduate, L (2006) *El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones – 2006 Volumen 22, n.º 3 – Pags. 347-361. ISSN: 1576-5962

Nataren, J y Noriega E (2004). *Trastornos musculoesqueléticos y la fatiga como indicadores de deficiencias ergonómicas y en la organización del trabajo.*

Artículo salud de los trabajadores, volumen 12 No 2.

Palma, S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*.
Revista de Psicología URP, 9, (1). 11-21.

Pereira, F (2000) Salud Ocupacional, elementos básicos. Bogotá: Universidad El Bosque.

Puy, A. (1995). *Percepción social de los riesgos*. Madrid, MAPFRE

Quintero N, Africano N, Faría E (2008) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago* Revista Negotium / Ciencias Gerenciales año 3 / nº 9 / abril 2008.

Robinson, R (2004). Como crear Empowerment. México. Mc Grau Hill

Sandoval M (2004) *Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional*
Ensayo Administrativo. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
Fecha de aceptación: 28 de Abril de 2004. 10, Número 27.
http://www.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_Ensayo_Dimensiones.pdf

Sánchez, J. (2005). *Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades*.

Tomado el 28 de Agosto de 2008 de
http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/sanchez_sj/html/index-frames.html

Schneider, B, (1975). *Employee and customer perceptions of service in banks*.
Administrative Science Quarterly. 25, 2252-267

Sierra, Y., Guecha, J. y Rodríguez, M. (2004) *Diseño de un programa de prevención de Riesgos psicosociales en las organizaciones, a nivel primario, secundario y terciario*. [Tesis de grado] Universidad El Bosque, Facultad de Psicología, Especialización en Psicología Ocupacional. Bogotá: Colombia.

Sierra, Y., Baena, R. y Cruz T. (2006) *Identificación de riesgo psicosocial del ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal*. [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Psicología. Cartagena: Bolívar.

Sierra, Y., Succar B, y Julio C. (2007) *Identificación de los niveles de satisfacción laboral, carga mental y ansiedad, en un grupo de docentes de la facultad de psicología de una Universidad ubicada en la Ciudad de Cartagena*. [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Psicología. Cartagena: Bolívar.

Sierra, Y., Puello, L., y Quintero L. (2007) *Estudio descriptivo de la percepción de fatiga*

laboral en un grupo de guardias de seguridad en una empresa de la Ciudad de Cartagena de Indias D.Ty C. [Tesis de grado] Universidad Tecnológica de Bolívar, Facultad de Psicología. Cartagena: Bolívar.

Silva, C y Martínez, Loreto M (2004) *Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto*. *Psyche*, nov. 2004, vol.13, no.2, p.29-39. ISSN 0718-2228.

Spreitzer, G y Doneson D (2004). *Musings on the Past and Future of Employee Empowerment*. Forthcoming in 2005 in the Handbook of Organizational Development (edited by Tom Cummings), Thousand Oaks: Sage

Torrecilla, O (1999). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Profesor titular específico de Administración.
<http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.

Unión General de Trabajadores - UGT (2006) *guía sobre factores y riesgos psicosociales*. Madrid. <http://212.170.242.18/slaboral/observ/DOCUMENTOS/rps.pdf>