



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES PSICOSOCIALES
DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
GRUPO ROBLE HONDURAS 2014**

SUSTENTADO POR:

FIEDKA DAYANARA RUBIO RAUDALES

MARGARITA ELIZABETH OCHOA OSEGUERA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

JULIO, 2014

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

DESIREE TEJADA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES PSICOSOCIALES
DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
GRUPO ROBLE HONDURAS 2014**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR METODOLÓGICO
JUAN JACOBO PAREDES HELLER**

**ASESORES TEMÁTICOS
HENRY ANDINO
FREDESVINDA TORRES**

**MIEMBROS DE LA TERNA:
HECTOR CARCAMO
RAFAEL DEL CID
CARLOS ZELAYA**



FACULTAD DE POSTGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES PSICOSOCIALES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE GRUPO ROBLE HONDURAS 2014

AUTORES:

**Fiedka Dayanara Rubio Raudales y Margarita Elizabeth Ochoa
Oseguera**

Resumen

El presente trabajo de investigación evalúa la intensidad de los factores psicosociales de estrés presentes en el personal administrativo de una empresa transnacional. También mide el nivel de estrés que experimenta esta población y establece si las causas del estrés son de origen laboral o de otro tipo. Luego todos los elementos descritos se relacionan con la medición de clima organizacional 2014. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental-transversal, con un enfoque mixto y un enfoque Correlacional. Se aplicaron encuestas en base a las cuales se midió personalidad auto-estresora, nivel de estrés, clima organizacional y factores psicosociales. Se encontró que no existe correlación entre el clima organizacional y factores psicosociales de estrés. Por lo cual por esto se recomienda crear programas para el personal administrativo que conlleven el desarrollo de habilidades directivas.

Palabras claves: Clima organizacional, factores psicosociales, estrés, salud ocupacional, bienestar integral.



**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND PSYCHOSOCIAL FACTORS OF
STRESS IN ADMINISTRATIVE STAFF OF GRUPO ROBLE
HONDURAS, 2014**

BY:

**Fiedka Dayanara Rubio Raudales and Margarita Elizabeth Ochoa
Oseguera**

Abstract

The present research work assesses the intensity of psychosocial factors of stress present in the administrative staff of a transnational company, also measures the level of stress that experience this population and sets whether the causes of stress is base in work or individual factors, eventually linking all the items listed with the measurement of organizational climate 2014. The research design used was not experimental-transversal, a mixed approach with a correlation method. Surveys and direct observation as techniques of data collection, which was measured type "A" personality, level of stress, organizational climate, and psychosocial factors, concluding that there is no correlation between organizational climate and psychosocial stress factors.

Key Words: Organizational Climate, psychosocial factors, stress, occupational health, integral wellness

DEDICATORIA

Al autor y consumidor de la fe, nuestro Señor Jesucristo.

A mi amado esposo Ernesto Gálvez Pineda, quién ha sido mi leal compañero y partícipe activo durante este proceso académico. A mi madre, Ana Elizabeth Raudales y abuela, Antonia Leiva Paz quienes han sido mi fortaleza en todo escenario de vida. A mi padre Anselmo Rubio quien con sus palabras me animó a iniciar este proyecto de estudios, a mi amiga Keylin Alvarado y mi leal compañera de tesis Margarita Ochoa con quien he vivido este proyecto de vida.

Fiedka Dayanara Rubio

A Dios que me ha dado las fuerzas y la sabiduría para comenzar y culminar este gran paso en mi vida. A mis hijos que son el motor que me impulsa a ser cada vez mejor, a mis padres que han sido mi ejemplo y guía en todo momento, a mis hermanos que siempre me han apoyado. También a mis queridas amigas y compañeras con las cuales he compartido este arduo pero agradable trayecto de formación, especialmente a mi compañera de tesis, Fiedka Rubio por compartir conmigo este proyecto que juntas sacamos adelante.

Margarita Elizabeth Ochoa

AGRADECIMIENTO

A las Familias Ochoa Oseguera y Rubio Raudales, por su apoyo, ánimo y consejos desde el inicio, gracias a ellos hemos podido culminar exitosamente esta maestría.

Al Dr. Juan Jacobo Paredes Heller por compartir con nosotras su tiempo y conocimientos en cada asesoría brindada, por su paciencia, compromiso y por motivarnos a la mejora continua.

Al Dr. Henry Andino y a la Dra. Fredesvinda Torres por incitarnos a dar lo mejor. Por su compromiso, tolerancia, por instarnos al análisis crítico, por su dedicación al guiarnos al desarrollo óptimo de este proyecto.

A Grupo Roble Honduras y su Gerente de Recursos Humanos Lic. Sandra Lucia Morales, por la apertura para compartir información vital.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC, por proveernos de los mejores catedráticos, quienes forjaron en nosotras profesionales exitosas.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	5
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	11
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	11
2.1.2 MICRO-ENTORNO	17
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	19
2.1.4 ESTRATEGIA CORPORATIVA Y VALORES	19
2.1.5 MISIÓN	20
2.1.6 VISIÓN – “LA OPORTUNIDAD DE CRECER”	20
2.1.7 RECONOCIMIENTOS	20
2.1.8 ORGANIGRAMA.....	21
2.2 TEORÍAS.....	21
2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO	21
2.2.1.8 ENFOQUE DE MEDIDAS MÚLTIPLES	39

CAPÍTULO III METODOLOGÍA	41
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	41
3.1.1 LA MATRIZ METODOLÓGICA	41
3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	42
3.1.3 HIPÓTESIS	49
3.2 ENFOQUE Y MÉTODO	49
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.3.1 POBLACIÓN	51
3.3.2 MUESTRA	51
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	51
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	51
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	52
3.5.1 INSTRUMENTOS	52
3.5.2 TÉCNICAS	55
3.5.3 PROCEDIMIENTO	56
3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	57
3.6.1 FUENTES PRIMARIAS	58
3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS	58
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS	59
4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	59
4.5 ANÁLISIS COMPARATIVO	62
4.6 FACTORES PSICOSOCIALES VRS.DIMENSIONES DE CLIMA	63

4.9 CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES	70
4.10 CORRELACIÓN DE VARIABLES PRINCIPALES	72
4.10.1 PERSONALIDAD TIPO “A”	73
4.10.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	74
4.11 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	75
 CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 78
5.1. CONCLUSIONES.....	78
5.2. RECOMENDACIONES.....	79
 CAPÍTULO VI APLICABILIDAD	 80
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	80
6.2 VERIFICACIÓN DE CONCORDANCIA CON EL PLAN DE ACCIÓN	81
6.3 INTRODUCCIÓN.....	82
6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN.....	82
6.4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	82
6.4.2 PERSONALIDAD AUTO-ESTRESORA.....	84
6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	87
6.6 PRESUPUESTO	88
 BIBLIOGRAFÍA	 89

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 ETAPAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	3
FIGURA 2 FUENTES DE ESTRÉS	4
FIGURA 3 MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL	6
FIGURA 4 INTERACCIONES ENTRE LA ORGANIZACIÓN Y LA PERSONA	22
FIGURA 5 MECANISMOS DE ESTRÉS	35
FIGURA 6 DIAGRAMA DE VARIABLES	42
FIGURA 7 DISEÑO, MÉTODO Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	49
FIGURA 8 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO METODOLÓGICO.	56
FIGURA 9 DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO.....	59
FIGURA 10 DISTRIBUCIÓN POR EDAD.....	60
FIGURA 11 DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTO	60
FIGURA 12 PERSONALIDAD TIPO “A”	61
FIGURA 13 CLIMA ORGANIZACIONAL 2013 Y 2014.....	62
FIGURA 14 CORRELACIÓN DE CREDIBILIDAD Y PARTICIPACIÓN.....	63
FIGURA 15 CORRELACIÓN DE CREDIBILIDAD Y COMUNICACIÓN	64
FIGURA 16 CORRELACIÓN DE CREDIBILIDAD Y TIEMPO.....	65
FIGURA 17 CORRELACIÓN DE CREDIBILIDAD Y COHESIÓN	65
FIGURA 18 CORRELACIÓN DE RESPETO Y PARTICIPACIÓN.....	66
FIGURA 19 CORRELACIÓN DE RESPETO Y COMUNICACIÓN	66
FIGURA 20 CORRELACIÓN DE RESPETO Y TIEMPO.....	67
FIGURA 21 CORRELACIÓN DE RESPETO Y COHESIÓN	68
FIGURA 22 CORRELACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y PARTICIPACIÓN.....	68
FIGURA 23 CORRELACIÓN DE IMPARCIALIDAD Y COMUNICACIÓN	69
FIGURA 24 CORRELACIÓN ENTRE ESTRÉS CON CLIMA ORGANIZACIONAL..	70
FIGURA 25 CORRELACIÓN ENTRE FACTORES ORGANIZACIONALES Y ESTRÉS	71
FIGURA 26 CORRELACIÓN ENTRE PERSONALIDAD TIPO “A” Y FACTORES PSICOSOCIALES	71

FIGURA 27 FACTORES PSICOSOCIALES.....	72
FIGURA 28 CORRELACIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO	73
FIGURA 29 DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL	74
FIGURA 30 CORRELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES PSICOSOCIALES DE ESTRÉS	76
FIGURA 31 CIRCUITO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 FACTORES PSICOSOCIALES.....	25
TABLA 2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y ESTRÉS	27
TABLA 3 MATRIZ METODOLÓGICA.....	41
TABLA 4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
TABLA 5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS Y SUS DIMENSIONES.....	55
TABLA 6 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	87

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se describe la problemática que presenta Grupo Roble Honduras respecto a los altos niveles de estrés que sufren sus colaboradores administrativos, lo cual sustenta la temática de esta investigación. Se presentan los antecedentes y el enunciado de dicho problema, al igual que los objetivos que guiarán este proyecto.

1.1 INTRODUCCIÓN

Desde 1984, el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS), examinan de forma sistemática los progresos en el estudio de los factores psicosociales. En esta reunión, el comité mixto OIT/OMS define: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las condiciones del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias que influyen en la salud y el rendimiento (OIT & OMS, 1984).

En la actualidad uno de los riesgos psicosociales al cual los trabajadores están expuestos es el estrés, el cual se ha convertido en un fenómeno frecuente en el mundo laboral, de hecho algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2007). El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae al hombre que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan. El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provocan en la persona. Principalmente se ha estudiado desde el punto de vista orgánico o sea las alteraciones que produce en el cuerpo del individuo, se han desconocido los trastornos que provocan en los campos de la emoción y del comportamiento. El mundo moderno presenta nuevas condiciones de trabajo exigiendo mayor competitividad, mayores retos de productividad, de esfuerzo físico y mental, mayores presiones emocionales, de responsabilidad y de tiempo

provocando la aparición de mayores riesgos en la salud de la población. Es por ello que los colaboradores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento; a ellos se unen los factores fuera del área de trabajo, lo que agrava la situación.

Los factores de riesgo psicosocial se presentan como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, generando desmotivación, insatisfacción, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole, catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo ocasionado patologías consideradas como enfermedades profesionales. De aquí surge la importancia de realizar una investigación sobre la presencia de factores psicosociales de estrés en los empleados administrativos de Grupo Roble Honduras, y el impacto que el clima laboral produce en su aparición.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Hoy día los estudios de los Factores Psicosociales para el bienestar de los trabajadores, son cada vez más necesarios, considerando su alta incidencia en la productividad empresarial. El análisis de estos factores ha sido objeto de estudio desde hace varias décadas, siendo un tema diverso, complejo, ambiguo e impreciso.

Existen hoy tres formas de referirse a estos factores: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son conceptos complementarios, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes. En este sentido parece oportuno establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí.

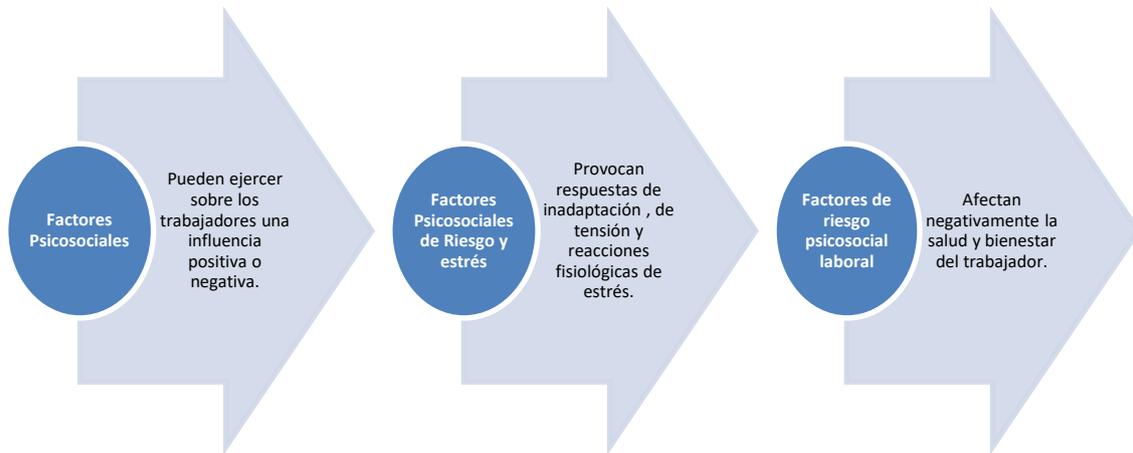


Figura 1 Etapas de los factores psicosociales

Fuente: (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Esta figura expone el proceso evolutivo que pueden alcanzar los factores psicosociales, desde una dinámica que dependiendo de la experiencia y características individuales puede ejercer una influencia positiva o negativa en la persona, pasando a producir conductas desadaptativas y reacciones psicofisiológicas de estrés, hasta convertirse en un padecimiento físico crónico o enfermedad mental.

Una de las teorías que explican el estrés provocado por factores psicosociales en el ámbito laboral es el modelo OSI el cual se basa en el principio del modelo transaccional de Lazarus y Folkman: el estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables del entorno e individuales, de forma que el estrés aparece cuando la persona evalúa una situación como amenazante. Entre las variables del entorno, el modelo OSI considera seis fuentes de estrés o estresores que pueden influir directamente sobre la salud, tanto física como psicológica y sobre la satisfacción del trabajador: factores intrínsecos al trabajo, el rol organizacional, el clima y la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el desarrollo de la carrera y el conflicto familia-trabajo (Cooper, Sloan, & Williams, 1988, pág. 81)

A su vez, las consecuencias de los estresores sobre el bienestar y la satisfacción, están influidas por ciertas variables personales como el patrón del comportamiento tipo A, el locus de control o el afrontamiento, que pueden potenciar o reducir sus efectos. En una versión posterior del modelo, Williams y Cooper pasan a contemplar ocho fuentes de estrés (sobrecarga del trabajo, relaciones interpersonales, reconocimiento, clima organizacional, responsabilidad, el rol de directivo, conflicto familia-trabajo y trastornos diarios).

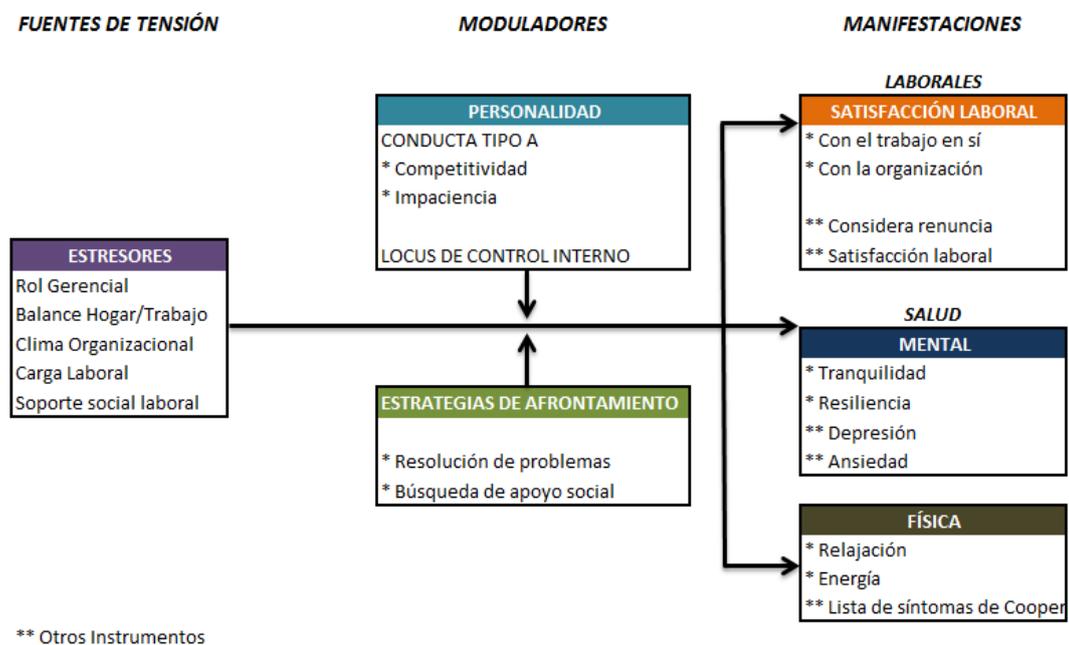


Figura 2 Fuentes de estrés

Fuente: (Cooper, Sloan, & Williams, 1988)

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la situación de salud del personal administrativo de Grupo Roble se ha visto deteriorada. Evidenciada esta situación mediante la sintomatología expresada por los miembros de los diferentes departamentos, además de observarse aumento en los niveles de sobrepeso y mayor número de casos de obesidad, horarios laborales extensos, conflictos familia-trabajo, lo cual podría estar afectado la disminución en la apreciación del clima organizacional, de un 74% en 2012 a un 71% en 2013, comparado a un resultado de clima a nivel regional de 83%.

Por lo anteriormente expuesto se considera necesario estudiar las variables clima organizacional y factores psicosociales de estrés para determinar la correlación de estas dos variables, con la posibilidad de implementar en un futuro cercano un programa de bienestar integral.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En el ámbito laboral se ha comprobado una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y estrés y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (work-related stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths, & Rial González, Investigación sobre el Estrés relacionado con el trabajo, 2000).

Según teorías que exponen las causas de los Factores psicosociales de Estrés, una de sus fuentes es el Clima Organizacional, las empresas de hoy en día utilizan las encuestas de clima como uno de los principales indicadores de gestión de recursos humanos. El clima organizacional por su parte se define como el conjunto de características que definen una organización y la hacen diferente a otras (Alifa, 2011). En el ambiente laboral hay diversos factores que pueden propiciar bienestar o malestar en los obreros. La percepción del clima organizacional y la valoración que las personas hagan tiene efectos positivos o negativos que producen consecuencias tanto a nivel individual como en el desempeño laboral.

Año tras año Grupo Roble, empresa con presencia en Centroamérica y el Caribe busca la satisfacción y bienestar de los colaboradores, ya que considera que “la gente es lo más importante”, como lo menciona su actual presidente y propietario, Ricardo Poma (Contreras, 2012); por lo cual se realiza una encuesta de Clima Organizacional la cual tiene como fin medir cinco dimensiones (respeto, imparcialidad, orgullo, compañerismo y credibilidad) que convierten a las empresas en los mejores lugares para trabajar según el criterios utilizados por la empresa auditora Great Place to Work. Great Place to Work, a través del estudio de muchos

años, ha identificado que la confianza es un diferenciador clave para desarrollar empresas con un excelente clima organizacional. Este diferenciador funciona para todas las organizaciones, sin importar su cultura, industria, sector, tamaño o antigüedad. Al incrementar los niveles de confianza, las organizaciones pueden mejorar sus resultados de negocio, dado que la cooperación y la innovación dependen directamente de ella. Las cinco dimensiones son: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo, Compañerismo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de Clima Organizacional 2013, que hace un comparativo entre los resultados obtenidos de manera Global por Grupo Roble Honduras, Grupo Roble a nivel regional y la Guía de las 10 mejores empresas de Centroamérica.

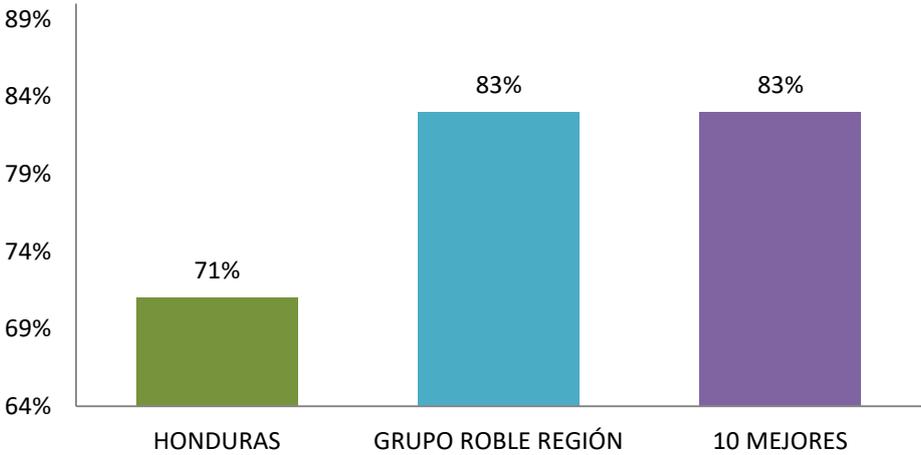


Figura 3 Medición de clima Organizacional

La presente investigación pretende medir los niveles de estrés (como un factor psicosocial de riesgo) del personal administrativo de grupo Roble Honduras y correlacionar esta variable con las cinco dimensiones del clima laboral, con el objetivo final de crear un programa de salud integral que beneficie a dichos empleados y les permita disfrutar de un clima organizacional que les brinde plenitud y satisfacción dentro de la empresa, así como de niveles de estrés que no produzcan enfermedad física, ni mental. Por lo anteriormente expuesto se infiere que

el clima organizacional, puede influir de forma negativa en la aparición de factores psicosociales de estrés.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El clima organizacional (en sus cinco dimensiones), puede influir de forma positiva o negativa en la aparición de factores psicosociales de riesgo o estrés.

¿Cuál es la correlación existente entre clima organizacional y los factores psicosociales de estrés del personal administrativo de Grupo Roble Honduras 2014?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Cuál es el nivel de clima organizacional que experimenta el personal administrativo de Grupo Roble Honduras 2014?
- 2) ¿Cuál es el nivel de estrés que experimenta el personal administrativo de Grupo Roble Honduras?
- 3) ¿Cuál es la correlación existente entre las dimensiones de clima organizacional versus las dimensiones de los factores psicosociales de Estrés?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos presentados a continuación definen el panorama de la investigación y la ruta a seguir, marcando la meta de lo que se desea investigar.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

“Describir una correlación entre el clima organizacional y los factores Psicosociales de estrés en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras, en el año 2014, con el objeto de elaborar un plan de bienestar integral”.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Medir el nivel de clima organizacional 2014 a través de la metodología Great Place to Work.
- 2) Medir el nivel de estrés que experimenta el personal administrativo de grupo Roble Honduras.
- 3) Calcular el nivel de correlación que presentan las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones de factores psicosociales de estrés en Grupo Roble Honduras 2014.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, producto de la globalización y mercados cada vez más competitivos, los factores de riesgo psicosocial son uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios y su calidad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el individuo, la empresa y la sociedad.

Se establece una relación directa entre la salud y el trabajo entendido como el vínculo del individuo con la labor que desempeña y la influencia que sobre la salud acarrea dicha labor. Este conjunto de variables que definen la realización de la tarea y el entorno en que estas se realizan se denominan condiciones de trabajo y están constituidas por factores del ambiente, de la tarea y de la organización.

Dentro de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización y la tarea, juegan un papel importante los aspectos sociales y psicológicos relacionados con el trabajador considerado este como una totalidad social, psicológica y biológica. A la interacción de las variables que caracterizan al trabajador, la situación de trabajo y el entorno que los rodea y que, bajo determinadas circunstancias, pueden afectar a la organización y al trabajador produciendo diversos efectos negativos, se le conoce como factores de riesgo psicosocial.

Se dice factor de riesgo porque tiene la potencialidad de producir estrés ocupacional, catalogado como enfermedad profesional. También puede producir otros efectos como fatiga, desmotivación, falta de compromiso e identificación con los objetivos de la organización. Todo esto redundaría en la salud y el bienestar del trabajador, el clima laboral y la productividad de la empresa. Actualmente se está viviendo un proceso de transformación del trabajo y de las empresas. Esta transformación conlleva a nuevas exigencias del trabajo que se convierten en factores de riesgo psicosocial y afectan a todos los niveles de la organización siendo por ello importante hacer el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras.

De esta forma, el objetivo fue realizar un estudio correlacional para identificar las principales variables psicosociales (estresores psicosociales, variables de

afrontamiento, la relación trabajo-familia), y variables de salud en trabajadores administrativos de Grupo Roble Honduras.

La presente investigación pretende contribuir a mejorar las condiciones actuales de la organización, en el alineamiento de la cultura organizacional deseada y elevar los niveles de satisfacción laboral, identificando los factores de mayor riesgo e implementando programas correctivos y preventivos que mejoren la calidad de vida de los colaboradores, mejorando con ello la productividad de los mismo y el aumento del retorno de inversión por empleado.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo expone y analiza las teorías, conceptualizaciones, investigaciones y los antecedentes que fungen como fundamento de la presente investigación. De todas las teorías expuestas las dos que sirven como fundamento para respaldar la correlación entre clima organizacional y factores psicosociales de estrés son la expuesta por Great place to work, la cual mediante cinco dimensiones analiza el clima organizacional de diversas empresas a nivel mundial y la investigación de la Universidad Autónoma de Madrid de 2010 sobre factores psicosociales, que analiza los mismos desde una perspectiva progresiva en tres etapas, con el propósito de realizar una labor preventiva y/o correctiva en las fases iniciales de deterioro de la salud de los miembros de las organizaciones laborales.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Desde principios del siglo XX los hombres de ciencia analizaban los factores humanos que influían en la salud, se sentían inquietos ante ciertos parámetros psicológicos de carácter laboral; sin embargo, no es hasta la 27ª Asamblea Mundial de la Salud en 1974, en donde se reconoce la necesidad de considerar la influencia de los factores psicosociales en la salud y se demandó la elaboración de un programa para el estudio de esos factores y la salud mental (Rodríguez & Almirall, 1991).

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

Es así como en 1984 el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) examina de forma sistemática los progresos en el estudio de los factores psicosociales (OIT/ OMS, 1984). En esta reunión, se observa que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos. Algunos de éstos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo, otros se

refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo, pero que repercuten en él. De esta forma, el Comité Mixto de la OIT & OMS define:

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984, pág. 3)

Por consiguiente el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Martín Daza & Pérez Bilbao, 1990). Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Moreno & Baez , (2010) Afirma:

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de los empleados y de la motivación e implicación laboral. La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo. Datos de los últimos años reflejan que el 22% de los trabajadores de 27 países de la Unión Europea (2005) y el 27.9% de los trabajadores españoles que consideran que el trabajo afecta a su salud consideran al estrés como un efecto del mismo (2007). Su repercusión a nivel social y económico es importante, estimándose que lo experimentan unos 40 millones de europeos con un coste estimado de 20 millones al año. (p. 15)

El estrés como un factor de riesgo psicosocial laboral, produce en el organismo repercusiones preocupantes, como las reflejadas en la encuesta de calidad de vida laboral en España del 2007, en la que más del 50% de los trabajadores presenta niveles medio o altos de estrés. Esto es a pesar de que la prevalencia española de estrés, comparativamente y según la encuesta de condiciones de trabajo, está en la media de Europa 2005 (21%) (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Actualmente hay diversos estudios que indican que las ocupaciones con mayor vulnerabilidad ante el estrés psicosocial son los trabajadores operativos o manuales (obreros) (Karasek & Theorell, 1990), los mandos medios (técnicos y administrativos); así como las enfermeras (W. & Arauz, 2001) y el personal de enseñanza (docentes). Sin embargo, sigue siendo poco claro cuál de entre las ocupaciones anteriores es la mayormente vulnerable. Uno de los estudios realizado en el estado de Morelos, México reveló los siguientes hallazgos:

Por la relación Trabajo-Familia, se encontró que el 13.2% de los administrativos, el 24.5% de los docentes, el 23.6% de las enfermeras y el 9.1% de los obreros, sí creen que cuestiones familiares afectan en su trabajo, describiendo aspectos como el estado de ánimo, el humor (entendido como malestar emocional llevado de un lado a otro) y el tiempo, que influyen negativamente en el contexto laboral. Sin embargo, los porcentajes son relativamente bajos, lo que significa que en la mayoría de los trabajadores evaluados no se percibe influencia importante de aspectos de la familia sobre el trabajo. Por el contrario, los porcentajes son más altos al describir el papel de aspectos del trabajo que influyen en la familia, ya que se encuentra que el 49.1% de los administrativos, el 32.1% de los docentes, el 25.4% de las enfermeras y el 20% de los obreros, afirman “tajantemente” que su vida laboral afecta su vida familiar en aspectos como lo económico, el humor y el tiempo de estar con la familia principalmente. En general, se observa que la cuestión laboral afecta más al contexto familiar y no sólo por los mayores porcentajes, si no porque se agregan categorías muy importantes como el aspecto económico o el tiempo para compartir con la familia. (Juárez, 2007, pág. 62)

Como se puede observar en el estudio descrito, uno de los factores psicosociales de riesgo evaluado fue la relación trabajo familia, confirmándose que las demandas conflictivas entre el trabajo y la familia da como resultado la presencia de conductas desadaptativas en los trabajadores, por lo cual los patronos son responsables de realizar una revisión de la coherencia entre el puesto y la carga de trabajo asignada al mismo, evitando de esta forma sobrecargar al personal con más trabajo del que puede realizar eficientemente dentro del horario laboral.

Por ejemplo, (Frone, Yardley, & Markel, 1997), encontraron que el conflicto familia trabajo se relacionaba negativamente con el rendimiento laboral. Además de afectar al rendimiento, si no se encuentra un equilibrio entre ambas esferas, puede darse otra serie de consecuencias. Por ejemplo se ha demostrado que aquellas personas que experimentan un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, muestran

mayores deseos de abandonar la empresa. (Anderson, Coffey, & Byerly, 2002) Otro estudio prospectivo de (Stansfeld, Head, & Marmot, Work related factors and ill health: The Whitehall II study Health and Safety Executive, 2000), con una muestra de 10,308 sujetos, mostró igualmente una asociación entre el estrés psicosocial y la mala salud informada. De forma especial las altas demandas laborales se asociaban, tanto en hombres como en mujeres, a problemas físicos de salud.

Los trastornos músculo-esqueléticos son una de las disfunciones laborales más habituales (EuroFound, 2007). Mientras los mecanismos biomecánicos han sido ampliamente investigados, los mecanismos psicológicos lo han sido mucho menos, a pesar de que los datos indican su presencia tanto directa como interactiva. Una revisión del tema ha sido efectuada por (De Beeck & Hermans, 2000) en relación con el dolor de espalda en la que se expone la función interactiva de los factores psicosociales, especialmente del apoyo social, la satisfacción laboral, la organización del trabajo y el contenido del trabajo.

Otro de los indicadores de la presencia de factores de riesgo psicosociales son los trastornos mentales, los cuales ocasionan cada día mayor discapacidad y preocupación social, política y organizacional (Gabriel & Liimatainen, 2000, pág. 145). Un amplio cuerpo de evidencias muestra que las tareas estresantes ponen en riesgo la salud mental (Cox, Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work, 1993). El meta-análisis realizado por (Stansfeld & Candy, Psychosocial work, Environment and mental health , 2006) muestra la relación entre los factores psicosociales de riesgo y los trastornos mentales, encontrando que el estrés de rol, la baja autonomía en el trabajo, el apoyo social bajo, las demandas psicológicas altas, el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa y la inseguridad contractual aparecían como fuertes predictores de la mala salud mental.

De forma más específica, el riesgo de trastornos de ánimo, trastornos generales de ansiedad, obsesiones, fobias y fatiga generalizada, se asocia a factores psicosociales de riesgo como la sobrecarga laboral, la falta de autonomía, la falta de

recompensa adecuada. Datos semejantes han sido obtenidos en Dinamarca con los trastornos de estado de ánimo y los trastornos de ansiedad, en sus diferentes modalidades y los factores psicosociales de riesgo (Wielac, y otros, 2008).

La encuesta de población activa realizada por la Comisión Europea en 1999 estima que las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud laboral (Comisión Europea, 2000). La Comisión Europea, en la Comunicación “Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad”, hace referencia a los riesgos psicosociales en los puntos siguientes (Comisión Europea, 2000):

- 1) La necesidad de promover el bienestar en el trabajo, tanto desde el punto de vista físico, como moral y social y que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales. Resalta como uno de los objetivos la prevención de los riesgos psicosociales: el estrés, el acoso en el trabajo y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos.
- 2) La adecuación del marco normativo para integrar en el nuevo fenómeno de violencia, como el acoso psicológico, el acoso por orientación sexual, el acoso racial etc.
- 3) La realización por parte de la Comisión Europea de una recopilación de datos y otras informaciones a fin de medir la incidencia de estos fenómenos y definir los indicadores para su seguimiento.
- 4) La conveniencia de abordar por medio del diálogo social los nuevos riesgos y en particular el estrés, cuyo carácter multiforme, principalmente por la amplia variedad de patologías en que puede manifestarse, justifica un planteamiento de estas características que impliquen a los interlocutores sociales.

Reconocida la importancia de los factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar de los trabajadores, una cuestión muy debatida es el como abordar estos riesgos. El área de prevención de riesgos laborales debe proporcionar una

estructura que busque reforzar y mejorar la salud profesional y las prácticas de seguridad.

Cox (1993) afirma:

Que los principios y procedimientos que se utilicen en prevención de riesgos de naturaleza higiénica o de seguridad deben ser empleados para la evaluación de los riesgos psicosociales. Los procedimientos utilizados deben tener una estructura cíclica, que va desde la identificación y la valoración de los riesgos laborales, la implantación de estrategias de prevención y la supervisión de la efectividad de estas estrategias, hasta la revaloración de los mismos (Cox, *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*, 1993).

Todo, con el objeto de establecer los reajustes necesarios al proceso, reduciendo el impacto de los riesgos laborales sobre la salud del personal y promoviendo de forma continua un proceso de concientización y prevención en temas asociados a factores psicosociales de riesgo.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores mexicanos se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un argumento y profundización del tema. Existe una tendencia creciente de publicaciones con recientes modelos o variables considerados también “psicosociales”, tales como el Burnout, el Mobbing o acoso moral (los cuales serán explicados con mayor profundidad más adelante) que hacen ver la importancia de estos factores y su urgente caracterización y atención en población laboral (Juárez, 2007).

En España, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) a partir de 1987 comenzó a realizar estudios en todo el territorio nacional mediante la serie periódica de “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”. Las dos primeras de ellas, 1987 y 1993, carecen de un apartado dedicado a los Factores Psicosociales, que se incorpora por primera vez a partir de la III encuesta (1999) y que incluye como categorías principales la comunicación, el estatus del puesto, el horario de trabajo y la participación, categorías que se mantienen en las ediciones sucesivas con algunas nuevas inclusiones. También el INSHT desde 1988, en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) incluye los factores psicosociales como temas técnicos de prevención. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Desde la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de vida viene realizando desde 1991 sistemáticamente cada cinco años encuestas sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991, como aspectos psicosociales específicos son tenidos en cuenta la información, el entrenamiento y el apoyo social; otras categorías próximas son más bien ergonómicas. A partir de la segunda encuesta en 1996 se distinguen dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control y autonomía, contenido del trabajo y salario, y otro social en el que se incluye participación, igualdad de oportunidades y violencia. En la cuarta encuesta el panorama se amplía en diferentes categorías. Los apartados de naturaleza del trabajo, organización del trabajo y estructuras de gestión y comunicación recogen estos aspectos.

(González Maestre, 2001) Afirma: “Los factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana (...) El contenido del trabajo, la carga laboral (...) son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente”. El Campo de estudio en la actualidad para el tema de factores psicosociales ha ganado la atención en los ambientes laborales, desde la perspectiva que éstos como factores organizacionales pueden ser elementos positivos y también elementos de riesgo que pueden tener efectos negativos sobre la salud del personal, facilitando en condiciones adecuadas el desarrollo de las competencias personales laborales, produciendo a la vez, altos niveles de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

2.1.2 MICRO-ENTORNO

En 2005 se realiza en docentes del departamento de educación de enfermería, facultad de ciencias médicas de Tegucigalpa un estudio cuyo objetivo fue identificar

los estresores químicos, físicos y psicosociales y las manifestaciones relacionadas con el estrés. Los resultados obtenidos indican que entre los estresores químicos las sustancias químicas como la tiza, marcador y tinta ocupan el primer lugar con un 40.7%, seguido de sustancias desinfectantes con un 26.2% y en tercer lugar las secreciones y fluidos. Sobre los estresores físicos, el 29.3% estuvieron expuestos a ruidos y vibraciones, altas o bajas temperaturas y el 26.8% a movimientos repetitivos. Con respecto a los estresores psicosociales, el 40.9% manifestaron sobrecarga de trabajo, un 36.4% ritmo de trabajo elevado. En general con respecto a los estresores químicos, físicos y psicosociales, la población donde se concentran, está entre los 50 y más años de edad (Salgado Sevilla, Meza Martínez, Reyes, & Velásquez, 2005).

En el segundo semestre del año 2012, se realiza en el sector maquila de la ciudad de San Pedro Sula, una investigación orientada a analizar la relación entre condiciones de trabajo estresantes y alteraciones en el sistema inmune de obreras de la maquila hondureña. Se aplicaron encuestas a 199 trabajadoras para identificar condiciones de trabajo potencialmente estresantes y daños a la salud. Se identificó presencia de estrés y su repercusión sobre el sistema inmune, con medición de anticuerpos en suero. Se midieron inmunoglobulinas IgG, IgA e IgM por método turbidimétrico en 98 trabajadoras. Se efectuó análisis bivariado con el programa Statcalc. Se reportó multiexposición a condiciones estresantes. 83% de trabajadoras presentaron estrés. Se encontró disminución de inmunoglobulinas en varias trabajadoras (12,24%). La presencia de padecimientos relacionados con condiciones estresantes, comunes en las industrias maquiladoras, hace urgente la aplicación de medidas que corrijan esas condiciones para evitar daños a la salud de obreras de la maquila. La disminución de inmunoglobulinas debe tomarse en cuenta para reflexionar acerca del impacto de las condiciones nocivas de trabajo e implementar medidas de prevención. (Pulido Navarro, Villegas Rodríguez, & Ledesma Cano, 2012).

Los estudios en Honduras en relación a estas variables (clima organizacional y factores psicosociales de estrés), son casi inexistentes, ya que el énfasis de

investigación se realiza en torno a la salud ocupacional, la cual involucra la creación de políticas de higiene, seguridad y ergonomía, maximizando el daño físico de los trabajadores, y dejando fuera del estudio variables de índole psicosociales, que por investigaciones en entornos laborales internacionales se ha confirmado influyen directamente en el rendimiento, motivación y productividad del personal (Ledezma, Cano, Pulido, & Rodríguez, 2009).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Grupo Roble es una de las empresas del Grupo Poma, que participa en la Industria de Bienes y Raíces en Centroamérica, Panamá, Colombia y República Dominicana como desarrollados de grandes proyectos y tiene por finalidad desarrollar grandes complejos habitacionales, centros comerciales, hoteles y edificios de oficina. Grupo Roble inicio sus operaciones hace 50 años, en el año 1962 en El Salvador, estableciendo las oficinas corporativas en su capital.

Dado el auge de los mall en Centro América, Grupo Roble centra sus ojos en Honduras justamente en la ciudad de mayor crecimiento demográfico y económico del país, la ciudad industrial de San Pedro Sula. Grupo Roble abre las puertas del primer mall en Honduras en noviembre de 1996. Surgió la posibilidad de construir un Mall Multiplaza en Tegucigalpa. Se realizaron varios estudios e investigaciones y se determinó que la mejor ubicación para construir, era la zona de Lomas de Mayab por ser una zona exclusiva, con alto poder adquisitivo y de alta plusvalía. Mall Multiplaza Tegucigalpa abre sus puertas al público en diciembre de 1998.

A raíz del crecimiento económico y demográfico de la ciudad en el 2006, Grupo Roble abre las puertas de su tercer centro comercial en Honduras.

2.1.4 ESTRATEGIA CORPORATIVA Y VALORES

La estrategia de Grupo Roble para enfrentar y superar esos rápidos e inesperados cambios se basa en una combinación de tres elementos clave: VISION, GENTE,

PASION, fundamentados en los valores corporativos. Los valores corporativos que guían las decisiones y promueven las acciones de Grupo Roble y sus colaboradores son siete (Grupo Roble, 2014):

- 1) Integridad
- 2) Excelencia
- 3) Amor al Trabajo
- 4) Renovación
- 5) Respeto
- 6) Solidaridad
- 7) Servicio

2.1.5 MISIÓN

A través de un crecimiento sostenible, Grupo Roble ofrece la alternativa más confiable en el desarrollo de proyectos comerciales y habitacionales, con diseños y servicios de avanzada, dirigida a empresas y personas que buscan obtener soluciones tangibles con la mejor relación, precio-valor futuro y, a su vez busca estar en armonía con el medio ambiente y mejorar la calidad de vida en las comunidades que operamos (Grupo Roble, 1962).

2.1.6 VISIÓN – “LA OPORTUNIDAD DE CRECER”

Empresa modelo líder en Latinoamérica, con claros lineamientos estratégicos y responsabilidad social, con procesos eficientes, con recursos humanos innovadores, comprometidos y apasionados y con una dirigencia participativa que promueve el crecimiento rentable de sus accionistas y la calidad de vida de los integrantes de la organización (Grupo Roble, 1962).

2.1.7 RECONOCIMIENTOS

Durante 5 años Grupo Roble ha ganado el reconocimiento como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Centro América compitiendo con multinacionales

de prestigio, según los estándares de la empresa auditora a nivel mundial Great Place to Work (Grupo Roble, 2012).

2.1.8 ORGANIGRAMA

Hasta la fecha Grupo Roble Honduras está constituido por 316 empleados distribuidos en tres centros comerciales y oficinas administrativas en Tegucigalpa y San Pedro Sula. De los cuales 44 colaboradores pertenecen a la labor administrativa y 274 a la labor Operativa (Grupo Roble 2013)

2.2 TEORÍAS

En la presente sección se evaluarán las teorías y términos clave que fungirán como sustento teórico para la presente investigación.

2.2.1 TEORÍA DE SUSTENTO

La teoría de sustento está basada en un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Madrid en el año 2010, la cual profundiza en las tres etapas de los factores psicosociales; iniciando en un nivel en donde se presenta una ambivalencia entre positividad vs. negatividad. Estos factores pueden entonces promover elementos positivos o negativos en las organizaciones, dependiendo tanto de escenarios de la organización como del individuo. Si estos ocasionan conductas desadaptativas, pasan a convertirse en factores psicosociales de riesgo o estrés y si finalmente ocasionan daño crónico en los trabajadores, pasan a la última etapa, factores de riesgo psicosocial. Durante el desarrollo de este apartado se describirá más a profundidad esta teoría (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

2.2.1.1 TEORÍA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Anteriormente se explicó la relevancia del análisis de los factores psicosociales en el trabajo y el impacto que pudiese producir el clima organizacional en su aparición.

Antes de continuar, se cree pertinente abordar la complejidad del concepto de factores psicosociales en el trabajo.

La forma con la que Cuenca (1996) representa la deficiencia de factores psicosociales la podemos observar en la figura 1:

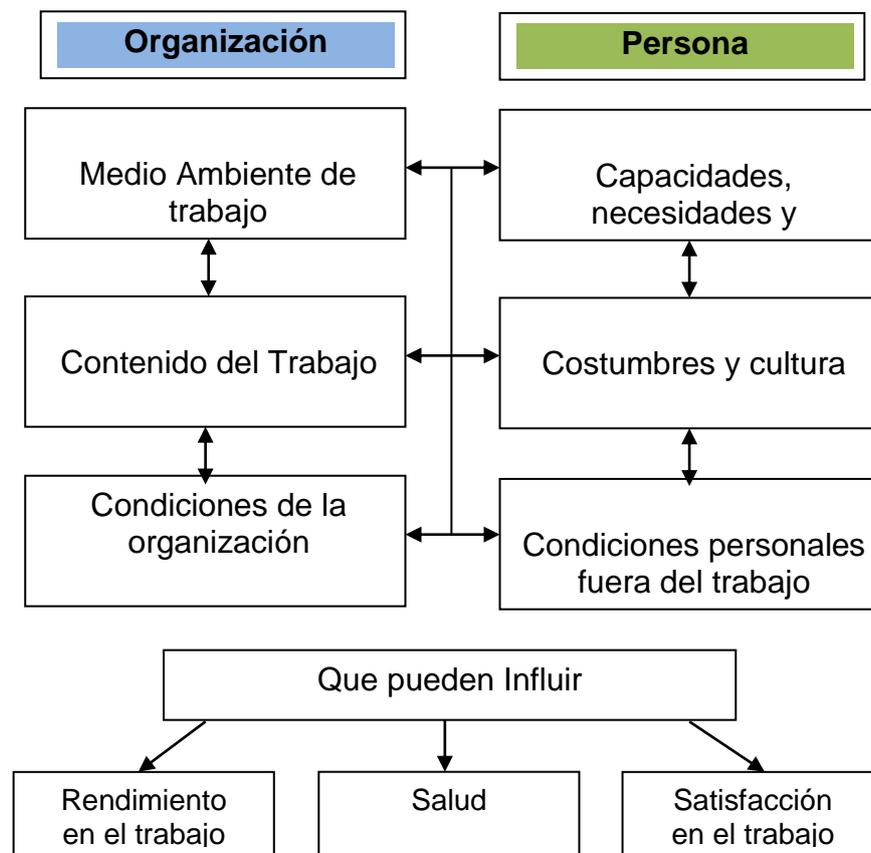


Figura 4 Interacciones entre la organización y la persona

Fuente: (Cuenca, 1996)

Esta figura muestra dos tipos de elementos, primero los de carácter organizacional como el medio ambiente, contenido del trabajo y condiciones de la organización aparejados con el segundo grupo de elementos que son los de carácter personal, como capacidades, necesidades, expectativas, costumbres cultura del individuo y satisfacción en el trabajo, estos dos grupos de elementos dependiendo de las

características individuales y experiencia de los trabajadores, pueden ejercer un impacto positivo o negativo sobre el rendimiento y satisfacción del personal en el trabajo, así como en la salud de los mismos.

Siguiendo a Cox y Griffiths, se dirá que “los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico” (Cox & Griffiths, *The assesment of psychosocial hazards at work*, 1996). Lahera y Góngora (2002) los consideran “como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador” (p.9) .

Dos aspectos son bastante comunes en las definiciones encontradas. Por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo (en sentido amplio), necesidades, capacidades, etc., del trabajador. Y, por otro lado, el potencial dañino para la salud de los trabajadores. Siguiendo a Meliá, et al. (2006):

“Los factores psicosociales están relacionados con resultados de seguridad y salud de los trabajadores (...), la calidad y la productividad se ven mermadas por la existencia de factores psicosociales en niveles nocivos para el empleado”. Es por ello que la evaluación de riesgo psicosociales forma parte de la obligación legal, por parte de las empresas. En cuanto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial puede aplicarse para las siguientes situaciones:

- 1) Identificar problemas potenciales de estrés
- 2) Examinar los posibles problemas de salud procedentes de los riesgos psicosociales.
- 3) Focalizar la intervención.

- 4) Examinar los posibles efectos que los cambios en la organización puedan afectar a las percepciones de los riesgos psicosociales.
- 5) Identificar los grupos de riesgos.
- 6) Comparar los factores psicosociales entre organizaciones.
- 7) Evaluar la eficacia de la intervención.
- 8) Dar retroalimentación tanto a individuos como a grupos.

Los resultados obtenidos de los estudios sobre factores psicosociales, permiten a las empresas gozar de una riqueza de información que les permite implementar planes de acción preventivos, no solo en las áreas de higiene, seguridad y ergonomía, sino también crear mecanismos que promuevan la salud psíquica de los trabajadores, y que en casos específicos se pueda brindar atención al personal que se vea afectado por el estrés y demás factores psicosociales en ambientes de trabajo (pág. 13-36).

La teoría que funge como base para la presente investigación surge del estudio realizado por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo y la Universidad autónoma de Madrid, realizado en el año 2010, quienes exponen que hay tres formas prevalentes de referirse a los a los factores y riesgos psicosociales, los cuales se resumen de la siguiente forma:

- 1) Factores Psicosociales
- 2) Factores psicosociales de riesgo o estrés
- 3) Factores de riesgo psicosocial

La presente investigación está centrada en la etapa intermedia “Factores psicosociales de riesgo o estrés”, ya que la primera etapa se caracteriza por ejercer una influencia positiva o negativa y en la última los síntomas ya han desarrollado

una enfermedad crónica en la salud de los trabajadores, es entonces en la segunda etapa donde se puede desarrollar un “Plan de salud integral” que guíe al personal a prevenir los daños psíquicos y emocionales y sociales, producto del impacto negativo de los factores psicosociales de estrés.

2.2.1.2 FACTORES PSICOSOCIALES

Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Jesús Pérez las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en:

Tabla 1 Factores Psicosociales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia
	Gestión de los Recursos Humanos
	Política de Seguridad y salud
	Responsabilidad Social
	Corporativa
Cultura de la Organización	Estrategia empresarial
	Política de Relaciones Laborales
	Información Organizacional
	Justicia Organizacional
Relaciones Industriales	Supervisión/ Liderazgo
	Clima Laboral
	Representación Sindical
	Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de Empleo	Tipo de contrato
	Salario
	Dueño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos

	Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales
	Demandas laborales
	Autonomía y capacidad de control
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Horas de trabajo
	Teletrabajo

Fuente: Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales y condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas. Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo, de Clima laboral y condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Minztberg, 1993).

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

2.2.1.3 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO O ESTRÉS

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés La tabla siguiente tabla recoge opciones posibles.

Tabla 2 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y ESTRÉS

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones Interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.

Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

Fuente: Modificado por Cox y Griffiths (1996).

Tal como recogen Cox y Griffiths, los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

De forma paralela a la formulación de los modelos teóricos de estrés laboral, se han ido formulando los modelos que explican los efectos nocivos del estrés sobre la salud a través de la investigación básica y aplicada. Los primeros trabajos de Selye pusieron de manifiesto un síndrome general de adaptación vinculado al estrés. Otros estudios posteriores hicieron patente la activación de ejes neurales, endocrinos y neuroendocrinos que suponían una preparación del organismo para la respuesta de lucha o huida o de resistencia a la amenaza y la agresión. Estudios posteriores han vinculado el sistema inmune a la respuesta de Estrés. Hoy día existe un común acuerdo en que la respuesta de estrés supone una modificación sistémica del organismo. La paradoja es que la respuesta que prepara al organismo para mantener su salud puede conducirle a la enfermedad (Selye, 1975).

Complementariamente, en el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (work-related stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre

los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000).

Características de los factores psicosociales de riesgo y estrés (Moreno Jiménez & Báez León, 2010):

1) Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial, son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2) Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.

3) Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de

la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social. Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía.

- 4) Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.
- 5) Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo y estrés afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6) Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

2.2.1.4 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud. Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la

misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

2.2.1.5 COMPARATIVO DE LAS TRES ETAPAS

El desarrollo conceptual de los factores psicosociales, factores de riesgo y riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de tres niveles.

En el primer nivel se encuentran los factores psicosociales, continuamente presentes en cualquier tipo de organización. Como tales, son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar. Cuando Mintzberg propone seis componentes de la estructura organizacional, no está aludiendo en ningún momento a los riesgos que sus diferentes elementos pueden suponer para la salud de los trabajadores, sino que sencillamente describe los componentes que un sistema social necesita para funcionar y lograr sus objetivos.

Los factores psicosociales como tales pueden ser positivos o negativos. Una cultura organizacional que facilita una comunicación vertical transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Los componentes disfuncionales de una organización lo son para la totalidad de la misma. Los componentes organizacionales, los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales y pueden dar lugar a respuestas positivas y adaptativas en los trabajadores. Son estrictamente factores organizacionales psicosociales.

En un segundo nivel están los factores psicosociales de riesgo. Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización, y

de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

En un tercer nivel están los riesgos psicosociales. Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Los riesgos psicosociales están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial. Una violencia laboral, un acoso laboral o un acoso sexual no dependen linealmente de los factores psicosociales de riesgo, sino que son incidentes críticos emergentes, aunque puedan estar asociados a los factores de riesgo como el mal funcionamiento de la organización (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico general, lo que aumenta las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas –estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

2.2.1.6 LOS EFECTOS DEL ESTRÉS

Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie

de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo (Sandi & Calés, 2000). La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable (Sapolsky, 2008). En los últimos años, en un esfuerzo para evitar las ambigüedades del término estrés y su uso indiferenciado para referirse al estímulo, la respuesta y la interacción, ocasión frecuente de confusión y ambigüedad, se ha venido utilizando el término alostasis para referirse a los efectos de la respuesta de estrés (Sterling & Eyer, 1998).

La importancia concedida a la influencia del estrés sobre la salud es cada vez más amplia y convincente. La respuesta de estrés, sería el elemento mediador entre la experiencia personal y subjetiva y las respuestas biológicas del organismo. Los efectos individuales del estrés laboral sobre la salud afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000). La figura siguiente recoge los elementos centrales del mecanismo.



Figura 5 Mecanismos de Estrés

Fuente: Modificado a partir de (Houtman, 2005)

Los trastornos músculo-esqueléticos son una de las disfuncionales laborales más habituales. Mientras que los mecanismos biomecánicos han sido ampliamente investigados, los psicológicos lo han sido mucho menos, a pesar de que los datos indican su presencia tanto directa como interactiva. Una revisión del tema ha sido efectuada por De Beeck y Hermans, en relación con el dolor de espalda en la que se expone la función interactiva de los factores psicosociales, especialmente del apoyo social, la satisfacción laboral, la organización del trabajo y el contenido del trabajo (EuroFound, 2007) (De Beeck & Hermans, 2000).

Los trastornos cardiovasculares son en la actualidad la mayor causa de mortalidad y de discapacidad en la mayor parte de los países y una parte de su etiología parece estar asociada a las condiciones de trabajo. Una revisión sistemática de estudios de cohortes en los que se examinaba el rol etiológico de los factores psicosociales ha encontrado una relación significativa entre la carga de rol y los trastornos cardiovasculares. El estudio longitudinal de Kuper y Marmot durante un periodo de once años con un total de hombres y mujeres de 10308, de edades comprendidas entre los 35-55 años muestra que los sujetos con escasa capacidad de control sobre su trabajo y con altas demandas son los que mayor riesgo tienen de sufrir algún trastorno cardiovascular (Kuper & Marmot, 2003).

La atención dedicada a los efectos del estrés laboral sobre el área psicosomática ha sido menor, aunque se ha asociado especialmente con los trastornos del sueño, los trastornos alimentarios y los trastornos sexuales, efectos ampliamente estudiados como efectos del proceso del estrés sobre el organismo. El estrés es una de las frecuentes causas de los problemas de insomnio temporal. La evidencia recogida parece indicar que el estrés laboral afecta a los mecanismos de activación el ciclo del sueño, lo que a su vez induce mayores niveles de estrés. Los trastornos de la alimentación parecen estar especialmente asociados a incidentes críticos laborales que pueden llevar a problemas tanto de anorexia como de bulimia. La función sexual

puede quedar igualmente afectada como consecuencia de la respuesta de estrés asociada a una menor secreción de las hormonas sexuales (Quick, Quick, Nelson, & Hurrell, 1997).

2.2.1.7 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional ha sido estudiado por autores tales como (Lewin, 1951), (Forehand & Gilmer, 1964), (Argyris, 1957), (Halpin & Croft, 1963), (Litwin & Stringer, 1968), (Dessler, 1979), y (Chiavenato I. , 1990), entre otros. Estos autores de una u otra forma han dejado establecido que el clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los miembros de las instituciones.

El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es quien determina en las personas “enraizamiento, arraigo y permanencia...” (Guedez, 1998), generando en el comportamiento “eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” (Valle, 1995). Estudios como los de (Robbins, 1993) y (Fernandez, 1993), han tratado, de manera descriptiva mostrar al clima organizacional y la satisfacción laboral como dos variables importantes en el desarrollo de las actividades laborales (...) Según (Sohi, 1999), se debe iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador, además de lograr niveles de satisfacción personal de acuerdo con estos resultados.

El término clima es un concepto metafórico derivado de la meteorología que, al referirse a las organizaciones, traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, traduciéndolos, al clima organizacional, como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, Organizational Climates, 1975).

(Koys & Reichers, 1991) señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo (Schneider & Reichers, On the etiology of climates, 1983). Por ejemplo, actualmente se debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización. Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo (Litwin & Stringer, 1968); (Payne & Mansfield, 1973); (Powell & Butterfield, 1978).

Una definición de clima organizacional que nos parece completa es la formada por los aportes de los investigadores Schneider y Reichers (1983): clima son las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. (Locke, 1976) ha definido satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés. Según Schneider, entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La

satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización (Schneider, 1985).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (...) la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

La definición de satisfacción laboral que nos parece apropiada es la proporcionada por (Bravo, Peiro, & Rodriguez, 1996), quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Siguiendo la línea de estudios referentes al clima organizacional, Taylor (1943), en sus escritos sobre cómo mejorar el sistema administrativo del trabajo mediante la especialización y la estructuración formal de las labores, demostró que al organizar un trabajo y desarrollar una línea de autoridad, se genera un ambiente de trabajo que brinda seguridad a las personas. El concepto de Clima Organizacional es uno de los aspectos más comunes en el diagnóstico organizacional, siendo una gran cantidad los autores que se han dedicado a su investigación. Es por esta razón que es posible encontrar diferentes enfoques teóricos, distinguiéndose tres líneas principales:

2.2.1.8 ENFOQUE DE MEDIDAS MÚLTIPLES

Esta perspectiva señala que el clima organizacional es un conjunto de características que describen a la organización y la distinguen de otra; son relativamente permanentes en el tiempo y ejercen influencia en el comportamiento de las personas que la componen (Forehand y Gilmer, 1964 en Silva, 1992). El clima es un atributo de la organización y, por lo tanto, es externo al sujeto. De modo consecuente, para diagnosticar el clima de una institución se miden elementos como tamaño, niveles de autoridad, relaciones formales entre las personas, cantidad de normas y reglas.

2.2.1.9 ENFOQUE DE MEDIDAS PERCEPTUALES

Enfoque de medidas perceptuales como atributo del individuo (Scheneider y Hall, 1972 en Silva, 1992):

- 1) Este enfoque es contrario al anterior y se relaciona con el concepto de clima psicológico. Se define como un conjunto de percepciones globales, o un resumen de ellas, que tienen los individuos acerca de su ambiente organizacional.
- 2) Esta afirmación supone que varios factores inciden en la forma de percibir que tienen los miembros de la organización y consideran que la situación percibida es lo más importante para determinar el comportamiento organizacional y no tanto la situación objetiva.
- 3) Al estar el clima vinculado con los valores específicos de la situación, este refleja aquellos aspectos del ambiente a los cuales el sujeto le asigna importancia. El clima organizacional se considera en función de la percepción y del procesamiento de información cognitiva, destacándose la importancia de las diferencias perceptuales.

Esta perspectiva conecta a las dos anteriores, considerando al clima organizacional como una variable interviniente que media entre los factores organizacionales y las tendencias motivacionales.

De esta manera, Justiniano (1984) define clima organizacional como la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras instituciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas. El clima es un filtro a través del cual pasan los fenómenos objetivos y se mide la forma en la cual la realidad es percibida.

La presente investigación pretende medir los niveles de estrés (como un factor psicosocial de riesgo) del personal administrativo de grupo Roble Honduras y correlacionar esta variable con las cinco dimensiones del clima laboral, con el objetivo final de crear un programa de salud integral que beneficie a dichos empleados y les permita disfrutar de un clima organizacional que les brinde plenitud y satisfacción dentro de la empresa, así como de niveles de estrés que no produzcan enfermedad física, ni mental.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

El presente capítulo hace referencia a las variables, hipótesis, diseño y enfoque de investigación el cual sirvió de guía para desarrollar la presente investigación. Evidenciando de la misma forma la relación entre el planteamiento del estudio y la metodología a seguir. Identificando las técnicas e instrumentos que beneficiaron la correlación entre el clima organizacional y los factores psicosociales de estrés.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En esta sección se establece una relación entre el planteamiento del problema y la metodología a usar.

3.1.1 LA MATRIZ METODOLÓGICA

La siguiente tabla describe el diseño del proceso de investigación, al correlacionar los elementos entre sí y corroborar la congruencia horizontal y vertical entre ellos.

Tabla 3 MATRIZ METODOLÓGICA

Relación entre Clima organizacional y Factores Psicosociales de riesgo y estrés					
TÍTULO					
Problema	Pregunta de Investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independiente	Dependiente
¿Cuál es la correlación que existe entre clima organizacional y los factores psicosociales de estrés del personal administrativo de Grupo Roble Honduras 2014?	1) ¿Cuál es el nivel de clima organizacional que experimenta el personal administrativo de Grupo Roble Honduras 2014?	“Describir una correlación entre el clima organizacional y los factores Psicosociales de estrés en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras, en el año 2014”.	1) Medir el nivel de clima organizacional 2014 a través de la metodología Great Place to Work.	Clima Organizacional	Factores Psicosociales de Estrés
	2) ¿Cuál es el nivel de estrés que experimenta el personal administrativo de Grupo Roble Honduras?		2) Medir el nivel de estrés que experimenta el personal administrativo de grupo Roble Honduras.		
	3) ¿Cuál es la correlación existente entre las dimensiones del clima organizacional versus las dimensiones de psicosociales de Estrés?		3). Calcular la correlación entre las dimensiones de clima organizacional versus las dimensiones de los factores psicosociales de estrés en Grupo Roble Honduras 2014.		

3.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

La figura cinco muestra la relación de las variables clima organizacional como variable independiente, compuesta por cinco dimensiones, contrapuesta a la variable dependiente factores psicosociales de riesgo y estrés, compuesta por tres dimensiones.



Figura 6 Diagrama de Variables

Fuente: Great Place to Work & Factores Psicosociales Universidad Autónoma de Madrid (2010)

Tabla 4 Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
CLIMA ORGANIZACIONAL	el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.	El buen clima Organizacional, se genera a través de la <i>credibilidad</i> con los jefes, el <i>respeto</i> con el que los empleados sienten que son tratados, y la justicia con la que esperan ser tratados. El grado de <i>orgullo</i> respecto a la organización y los niveles de conexión auténtica y camaradería que sienten los empleados.	Credibilidad	Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
				Casi siempre es falso	4	
					Frecuentemente es Falso	5
					Frecuente es cierto	1
				Los jefes comunican claramente sus expectativas	Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
				Puedo hacer a los jefes cualquier pregunta razonable y recibir una respuesta clara	Frecuentemente es Falso	5
					Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
				Indiferente	3	
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
				Casi siempre es falso	4	
					Frecuentemente es Falso	5
					Frecuente es cierto	1
				Los jefes manejan el negocio de forma competente	Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
				Frecuentemente es Falso	5	
					Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
				Los jefes contratan gente de acuerdo a la cultura de la empresa	Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Frecuente es cierto	1	
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
				Casi siempre es falso	4	
					Frecuentemente es Falso	5
					Frecuente es cierto	1
				Los jefes asignan y coordinan bien al personal	Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
				Frecuentemente es Falso	5	
					Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
				Los jefes confían que los colaboradores hacen un buen trabajo sin supervisarlos continuamente	Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Frecuente es cierto	1	
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
				Casi siempre es falso	4	
					Frecuentemente es Falso	5
Frecuente es cierto	1					
Aquí a las personas se les da poder de decisión (empowerment).	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
Frecuentemente es Falso	5					
	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y de cómo lograrlo	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuentemente es Falso	5				
Frecuente es cierto	1					
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
Casi siempre es falso	4					
	Frecuentemente es Falso	5				
	Frecuente es cierto	1				
Los jefes cumplen sus promesas	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
Frecuentemente es Falso	5					
	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuentemente es Falso	5				
Frecuente es cierto	1					
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
Casi siempre es falso	4					
	Frecuentemente es Falso	5				
	Frecuente es cierto	1				
Creo que aquí el despido de personal sería la última opción	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
Frecuentemente es Falso	5					
	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
Los jefes dirigen el negocio de una manera honesta y ética	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuentemente es Falso	5				

Continuación Tabla 4

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
CLIMA ORGANIZACIONAL	el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.	El buen clima Organizacional, se genera a través de la <i>credibilidad</i> con los jefes, el <i>respeto</i> con el que los empleados sienten que son tratados, y la justicia con la que esperan ser tratados. El grado de <i>orgullo</i> respecto a la organización y los niveles de conexión auténtica y camaradería que sienten los empleados.	Respeto	Me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para mi crecimiento laboral	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los jefes aprecian el buen trabajo y el esfuerzo extra	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los jefes reconocen que pueden cometerse errores involuntarios al hacer el trabajo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los jefes fomentan y responden genuinamente a nuestras sugerencias e ideas	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los jefes involucran a la gente en decisiones que afectan su trabajo o su ambiente laboral	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Las instalaciones contribuyen a un buen ambiente de trabajo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Cuando lo solicito puedo ausentarme para atender asuntos personales durante el horario de trabajo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
A las personas se les anima a que equilibren su vida laboral y su vida personal	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				
Los jefes demuestran un interés sincero en mi como persona, no sólo como empleado	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				
Tenemos beneficios especiales y únicos en esta empresa	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				

Continuación tabla 4

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
CLIMA ORGANIZACIONAL	el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.	El buen clima Organizacional, se genera a través de la <i>credibilidad</i> con los jefes, el <i>respeto</i> con el que los empleados sienten que son tratados, y la justicia con la que esperan ser tratados. El grado de <i>orgullo</i> respecto a la organización y los niveles de conexión auténtica y camaradería que sienten los empleados.	Imparcialidad	A las personas se les paga justamente por el trabajo que hacen	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Yo siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene la empresa	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Me tratan bien independientemente de mi posición en la empresa	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los ascensos se dan a quienes más los merecen	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Los jefes evitan tener empleados favoritos	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Las personas evitan "serruchar el piso/mover la silla" para obtener un beneficio personal	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				La gente es tratada justamente sin importar su edad	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				La gente es tratada justamente sin importar su raza	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				La gente es tratada justamente sin importar su sexo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
Casi siempre es falso	4					
Frecuente es Falso	5					
La gente es tratada justamente sin importar su preferencia sexual	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				
Si soy tratado injustamente, sé que tendré oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				

Continuación tabla 4

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
CLIMA ORGANIZACIONAL	el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.	El buen clima Organizacional, se genera a través de la <i>credibilidad</i> con los jefes, el <i>respeto</i> con el que los empleados sienten que son tratados, y la justicia con la que esperan ser tratados. El grado de <i>orgullo</i> respecto a la organización y los niveles de conexión auténtica y camaradería que sienten los empleados.	Orgullo	Siento que mi participación hace una diferencia en la organización	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Mi trabajo tiene un significado especial; para mí éste no es "sólo un trabajo"	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Deseo trabajar aquí por un largo tiempo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuentemente es Falso	5
				Estoy orgulloso de decirle a otros que trabajo aquí	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
Casi siempre es falso	4					
Frecuentemente es Falso	5					
A la gente le gusta venir a trabajar aquí	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuentemente es Falso	5				
Me siento bien por la forma como contribuimos a la sociedad	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuentemente es Falso	5				

Continuación tabla 4

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
CLIMA ORGANIZACIONAL	el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.	El buen clima Organizacional, se genera a través de la <i>credibilidad</i> con los jefes, el <i>respeto</i> con el que los empleados sienten que son tratados, y la justicia con la que esperan ser tratados. El grado de <i>orgullo</i> respecto a la organización y los niveles de conexión auténtica y camaradería que sienten los empleados.	Compañerismo	Puedo ser yo mismo aquí	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Las personas celebran eventos especiales	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Aquí las personas se preocupan por los demás	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Este es un lugar amigable para trabajar	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Este es un lugar donde se disfruta trabajar	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Cuando ingresas a la compañía se te hace sentir bienvenido	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Cuando las personas cambian de funciones o área, se les hace sentir como en casa	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Aquí hay un sentido de "familia" o equipo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
Estamos todos juntos en esto	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				
Puedo contar con la cooperación de las personas	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				

Continuación tabla 4

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Items	Unidades (Categorías)	Escala
	Conceptual	Operacional				
FACTORES PSICOSOCIALES DE ESTRÉS	Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador	factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.	NIVELES DE ESTRÉS	Imposibilidad de conciliar el sueño mantenerse dormido durante la noche	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Jaquecas y dolores de cabeza	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Indigestiones o molestias gastrointestinales	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Sensación de cansancio extremo o agotamiento	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Tendencia de comer, beber o fumar mas de lo habitual	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Disminución del interes sexual	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Respiración entrecortada o sensación de ahogo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Disminución del apetito	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Temblores musculares (tisc nerviosos)	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
				Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	Frecuente es cierto	1
					Casi siempre es cierto	2
					Indiferente	3
					Casi siempre es falso	4
					Frecuente es Falso	5
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				
Tendencias a sudar o palpitaciones	Frecuente es cierto	1				
	Casi siempre es cierto	2				
	Indiferente	3				
	Casi siempre es falso	4				
	Frecuente es Falso	5				

3.1.3 HIPÓTESIS

Las hipótesis descritas a continuación describen la ruta de la investigación, dentro de un diseño de investigación correlacional, que pretende encontrar una relación entre el clima organizacional y los factores psicosociales de estrés.

H1: Existe una correlación entre clima organizacional y la presencia de factores psicosociales de riesgo y estrés.

H0: No existe una correlación entre clima organizacional y la presencia de factores psicosociales de riesgo y estrés.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODO

A continuación se presenta una figura que resume el método, enfoque y diseño utilizado para la presente investigación, además de una descripción más exhaustiva de la elección de cada elemento metodológico.

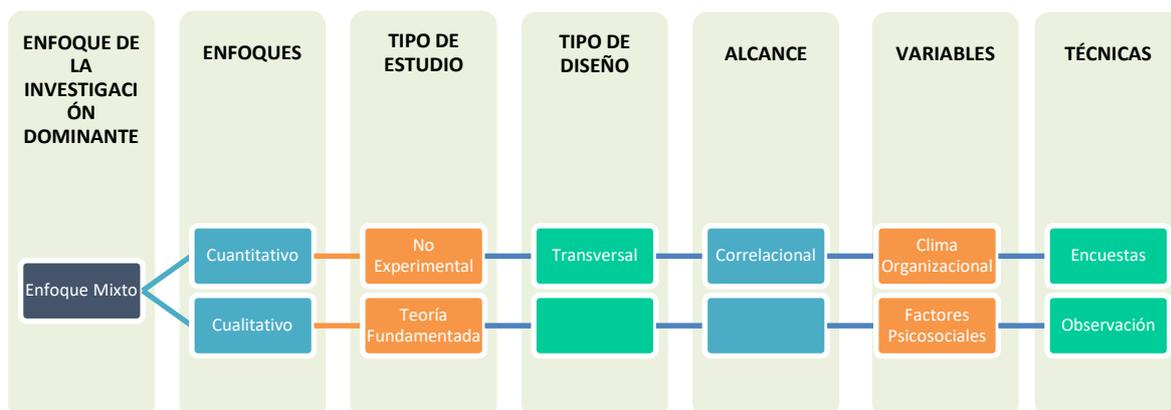


Figura 7 Diseño, método y enfoque de investigación

Fuente: Metodología de la Investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003)

El método de investigación que se utilizará para la realización de la presente investigación es el correlacional ya que se tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos variables en un contexto particular y determinado (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Se trata también de recoger información de manera conjunta de las variables en estudio y explicar relaciones entre las mismas mediante la técnica de encuestas, que para la presente investigación fueron utilizados cuatro cuestionarios descritos más adelante.

El enfoque de investigación a utilizar es el mixto, ya que en este se recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un estudio o serie de investigaciones para responder de manera más confiable y completa al planteamiento del problema (Hernández et al., 2003), siendo la predominancia cuantitativa ya que se emplean los estadísticos tau de Kendall y Spearman por ser una muestra menor a 50, para calcular la correlación entre variables. El estudio es transversal ya que se realiza con los datos obtenidos en los meses de abril, mayo y junio de 2014, además de tipo no experimental, ya que no se manipulan sujetos ni variables, solo se estudian elementos ya dados en el ámbito de los colaboradores administrativos de Grupo Roble Honduras. Para el análisis cualitativo se usan de base dos teorías la primera de ellas para analizar la variable independiente (Clima organizacional), utilizando la teoría de Great Place to Work, empresa que realiza estudios de clima a nivel mundial y para la variable dependiente el estudio de la Universidad Autónoma de Madrid realizado en 2010, sobre factores psicosociales.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación propicio para esta investigación es el no experimental, ya que las variables no serán manipuladas intencionalmente. Se pretende por lo tanto medir en primera instancia el nivel de bienestar del personal administrativo de Grupo Roble y en segundo lugar, medir el nivel de estrés que ocasionan cuatro factores psicosociales específicos (gestión de tiempo, cohesión de grupo, control y comunicación), de igual forma se medirá el clima organizacional y por último se

aplicará un cuestionario orientado a detectar personalidad tipo “A” o autoestresora, para luego realizar un análisis para determinar la relación entre clima organizacional y factores psicosociales de estrés.

El diseño de investigación No Experimental será el Transversal, ya que este recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

3.3.1 POBLACIÓN

Para el presente estudio la población corresponde a 44 empleados administrativos de 9 departamentos, distribuidos en cuatro niveles organizacionales, miembros de Grupo Roble Honduras, mayo-junio del año 2014.

3.3.2 MUESTRA

El tipo de muestra que se utilizó en esta investigación fue de tipo No Probabilística por conveniencia y el criterio a aplicar para seleccionarla es que el participante en la investigación labore como parte del personal administrativo de Grupo Roble Honduras, utilizando finalmente los 44 colaboradores que la empresa tiene contratados en la categoría antes indicada.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis es Grupo Roble y de la región centroamericana se ha elegido de forma específica el país de Honduras. Dentro de la compañía la investigación se dirigirá a gerentes, mandos iniciales, mandos medios y personal asistencial.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta a utilizarse es porcentual, ya que el porcentaje es una forma de comparar cantidades, es una unidad de referencia que relaciona una magnitud

(una cifra o cantidad) con el todo que le corresponde (el todo es siempre el 100), considerando como unidad la centésima parte del todo.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

La información se recolectó mediante la técnica de encuesta, el primero de ellos una encuesta clima, proveniente de "Great place to work", quienes constituyen una empresa auditora con presencia mundial. En un segundo plano un cuestionario orientado a detectar la presencia de personalidad tipo "A", o personalidad auto-estresora, para determinar el origen del estrés del personal administrativo, un tercer cuestionario para medir la intensidad de factores psicosociales de estrés y un último cuestionario que mide el grado de salud general y mental, utilizado también para determinar la exposición a diversas situaciones estresantes.

3.5.1 INSTRUMENTOS

A continuación se exponen datos relevantes de los instrumentos utilizados durante el proceso de investigación

3.5.1.1 GENERAL HEALTH QUESTIONNAIRE (GHQ-28)

El General Health Questionnaire es una técnica elaborada por David Goldberg, en el Hospital Universitario de Manchester, Inglaterra, en la década del 70, con el fin de evaluar el grado de salud general, este cuestionario posee un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,89 y una validez de criterio de 0,92. El cuestionario inicial consistía en 60 preguntas. Posteriormente se han elaborado versiones más cortas de 30, 28 y 12 ítems respectivamente que han mostrado igual utilidad según diferentes estudios de validación efectuados. Esta técnica fue concebida como un cuestionario auto-administrado dirigido a la situación actual del examinado. El origen de los ítems de esta escala se fundamenta en estudios previos sobre enfermedades mentales y la experiencia clínica del grupo de trabajo de Golberg. Recorre cuatro áreas psiquiátricas fundamentales: depresión, ansiedad, inadecuación social e hipocondría. En la presente investigación los datos que arroja

este cuestionario indican los niveles de bienestar cuando las puntuaciones son cercanas a 100% y el nivel de estrés se detecta mediante la presencia de síntomas psicossomáticos en puntuaciones porcentuales bajas (Viniégras, 1999).

3.5.1.2 FACTORES PSICOSOCIALES

El Cuestionario de factores psicossociales. Identificación de situaciones de riesgo (Anexo 2), es un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicossocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. Se estudian cuatro variables (Lahera & Góngora, 2002):

- 1) *Participación, implicación, responsabilidad* (definen el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- 2) *Formación, información, comunicación* (se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).
- 3) *Gestión del tiempo* (establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales).
- 4) *Cohesión de grupo* (se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad).

Mediante este instrumento se midió la intensidad de cada uno dentro de la organización así como la correlación de estos con el clima organizacional que distingue a Grupo Roble.

3.5.1.3 PERSONALIDAD TIPO “A”

El concepto de Patrón de Conducta Tipo A fue formulado por primera vez en 1959, por Friedman y Rosenman (1959) lo definen como un complejo de acción-emoción que se caracterizaba por un impulso continuo para lograr metas autoseleccionadas pero normalmente definidas pobremente, una profunda inclinación a competir, persistentes deseos de reconocimiento, implicación en muchas y diversas tareas sujetas constantemente a fechas límites, propensión a acelerar la ejecución de dichas tareas y una alerta física y mental extraordinaria. Si la intensidad y ritmo son constantes y elevadas las personas presentarán sintomatología que indica enfermedad psicósomática, producto del estrés autoimpuesto. De aquí la relevancia de la aplicación de un cuestionario orientado a detectar si los colaboradores administrativos de Grupo presentan personalidades tipo “A” o auto-estresoras y la medida de colaboradores que la poseen.

3.5.1.4 TRUST INDEX

El clima laboral se evaluó utilizando como punto de partida la encuesta de clima laboral trust index de 58 reactivos, la cual tiene como pilar cinco dimensiones:

- 1) Credibilidad: cómo percibe el colaborador a los líderes y a la organización.
- 2) Respeto: cómo piensa el colaborador que es visto por sus superiores; si es valorado primero como persona antes que como colaborador.
- 3) Imparcialidad: tiene que ver con ausencia de discriminación o favoritismo; y con el respeto por la justicia y las reglas claras.
- 4) Orgullo: qué representa el valor del trabajo, la imagen de la compañía en la comunidad, cuánto se identifica el colaborador con la organización y sus valores.
- 5) Compañerismo: sentimiento de familia y equipo; si para el colaborador sus labores son mucho más que un trabajo

Este instrumento analiza mediante estas cinco dimensiones el clima laboral de 45 países a nivel mundial mediante la firma Great Place to Work.

3.5.2 TÉCNICAS

La técnica más eficaz para reunir la información en esta investigación es la encuesta. La tabla 5 refleja las dimensiones de los factores psicosociales que serán evaluados, así como las dimensiones de clima, agregando a ello la medición de la personalidad tipo “A” que funge como un predictor de conductas auto-estresoras en el personal y finalmente una escala que evalúa la sintomatología física que evidencia la presencia y nivel de estrés.

Tabla 5 instrumentos utilizados y sus dimensiones

Dimensiones de los factores psicosociales	Dimensiones de Clima	Encuestas
<ul style="list-style-type: none"> • Participacion, implicacion, responsabilidad • Formacion, informacion, comunicacion • Gestion del Tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Respeto • Imparcialidad • Orgullo • Compañerismo 	<ul style="list-style-type: none"> • GHQ-28 • Personalidad Tipo "A" • Encuesta Clima • Encuesta Factores Psicosociales

La tabla 5 resume los cuatro instrumentos utilizados para realizar la presente investigación el cuestionario de factores psicosociales que evalúa la intensidad de cuatro factores psicosociales en el ambiente de Grupo Roble, el GHQ-28 que evalúa el nivel de bienestar o salud general; el cuestionario de personalidad tipo “A” que detecta personalidades auto-estresoras y el trust index que evalúa el clima organizacional. Todos los instrumentos utilizados para la presente investigación de

tesis han sido utilizados en estudios previos por lo cual su validez y confiabilidad está garantizada.

3.5.3 PROCEDIMIENTO

En esta sección se describen de forma secuencial los procedimientos a utilizarse durante esta investigación

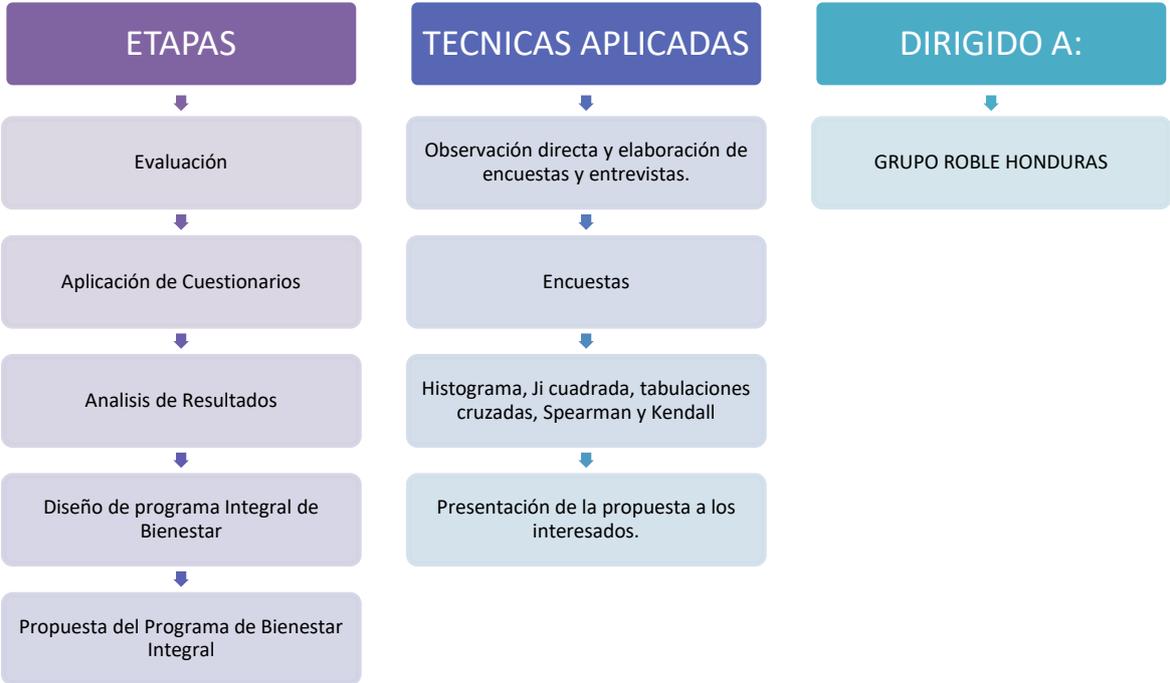


Figura 8 Diagrama de flujo del proceso metodológico.

Para la realización exitosa de este capítulo se revisaron y analizaron una amplia gama de instrumentos en búsqueda de encontrar el que mediría las dimensiones deseadas que aportarían al hallazgo de los resultados estimados. Se aplicaron las encuestas al personal administrativo en sesiones de pequeños grupos o individuales, dependiendo de la apertura de cada departamento. Se ingresaron los datos al programa estadístico SPSS en donde se realizó la correlación de las variables y dimensiones utilizando para ello, regresión lineal para igualar los datos obtenidos en todos los instrumentos, así como el análisis correlacional de Spearman y Kendall. Se analizaron los datos concluyendo que no existe una correlación

significativa entre el clima organizacional y los factores psicosociales de riesgo. Información que fue utilizada para realizar el programa de bienestar integral, dirigiendo el mismo hacia el desarrollo en los colaboradores de mecanismos asertivos de afrontamiento.

3.5.3.1 FORMA DE CALIFICACIÓN.

La encuesta de GHQ-28, Los factores psicosociales y Clima Organizacional fueron al estilo Lickert, en base a frecuencias y porcentajes, según la intensidad de las actitudes, en donde sus alternativas de respuesta indican el grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación correspondiente. La escala consta de las alternativas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. La encuesta de Personalidad Tipo "A", fue evaluado mediante ítems dicotómicos, siendo Sí = 0 y No = 1. Se enfatiza el hecho de que esta encuesta mide la tendencia auto-estresora como rasgo de personalidad.

3.5.3.2 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó la estadística inferencial, con el propósito de identificar la relación entre las variables de estudio. Para ello, dadas las distribuciones de frecuencias de las variables que no seguían una distribución normal, se optó por utilizar el Coeficiente de Correlación de Spearman. Así como también el estadístico correlacional Tau de Kendall. La regresión lineal fue utilizada para igualar en una sola medida los datos obtenidos de los cuatro cuestionarios y poder realizar la correlación.

3.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Esta sección expone las fuentes de información utilizadas como fundamento para la presente investigación.

3.6.1 FUENTES PRIMARIAS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron diversas fuentes, entre ellas:

- 1) Libros: Metodología de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2003), Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (Schmelkes, 2005), Metodología de Investigación (Bernal C.A. 2007), Ergonomía y Psicología aplicada (Llaneza, 2007), entre otros.
- 2) Tesis: La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo (...) (Soler, 2008), Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (Moreno & Baez, 2010), entre otras. Además de monografías, y entrevista a expertos (Dr. Fredesbinda Torres, experta en salud ocupacional).

3.6.2 FUENTES SECUNDARIAS

Entre las fuentes secundarias utilizadas se encuentran revistas científicas, informes, información de las diversas bases de datos del Crai, reseñas históricas entre otras.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y ANÁLISIS

En los capítulos anteriores se desarrolló en planteamiento del problema, se realizó el marco teórico y se definió la metodología de investigación a utilizar. Además se definió la muestra y la población siendo en ambos casos de 44 personas, ya que como la población es inferior a 50 se usa la misma cantidad. Todo lo anterior sirve de guía para este capítulo donde se pretende exhibir los resultados obtenidos de la correlación de las variables clima organizacional y factores psicosociales de estrés, así como de sus dimensiones, el análisis de las variables permite comprobar la hipótesis establecida y responder a las preguntas de investigación.

4.1 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A continuación se despliegan los resultados expuestos en una lógica que inicia del análisis de los elementos específicos culminando con las dos variables que motivan la presente investigación los generales, utilizando para todos los análisis correlacionales una muestra de 44 colaboradores administrativos de nueve departamentos de la compañía.

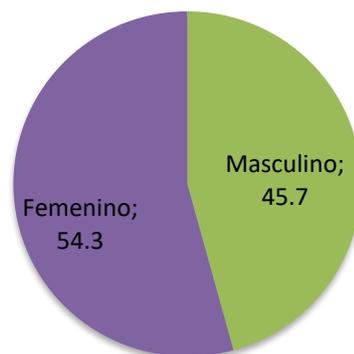


Figura 9 Distribución de género

La Figura 9, muestra la distribución del personal administrativo de Grupo Roble Honduras en cuanto a género, donde se aprecia que el 54,3% de la muestra fueron del género femenino y el 45.7% del género masculino.

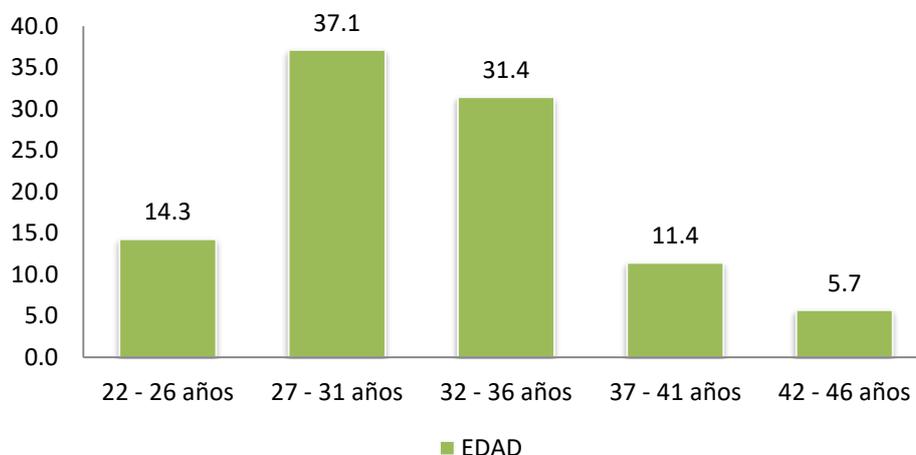


Figura 10 Distribución por edad

La figura N° 10, muestra los resultados de la distribución de edades de la muestra, donde apreciamos que el 14% del personal oscila entre los 22 y los 34 años de edad, la mayoría de la muestra se refleja en un rango de 27 a 31 y 32 a 36 años de edad siendo 37% y 31% respectivamente la muestra. Existe un 12% de los colaboradores que oscilan entre 37 y 41 años de edad y 6% en una edad mayor a 42 años.

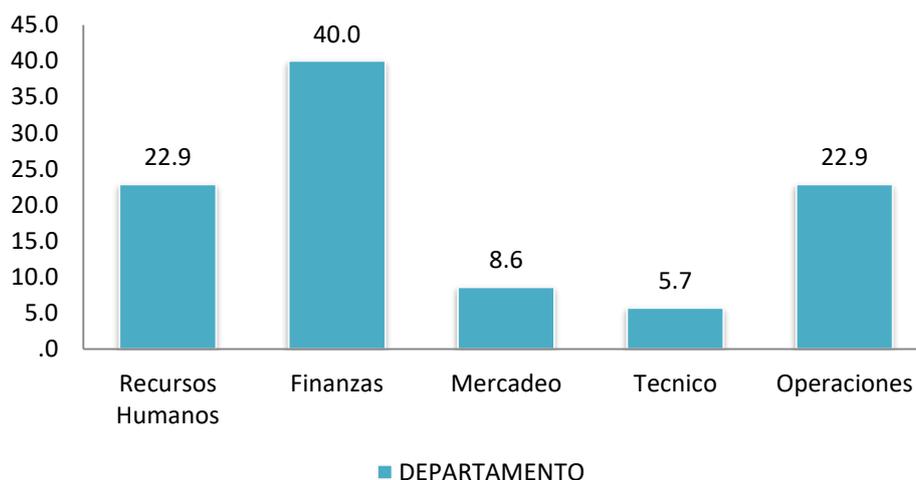


Figura 11 Distribución por departamento

La figura 11 muestra el desglose del personal en 5 departamentos funcionales, entre ellos el 40% de los colaboradores pertenecen al área de finanzas, un 22.9% a

Recursos Humanos y Operaciones respectivamente. Mercadeo se ve representando por un 8.6% y el área Técnica por un 5.7% de la muestra.

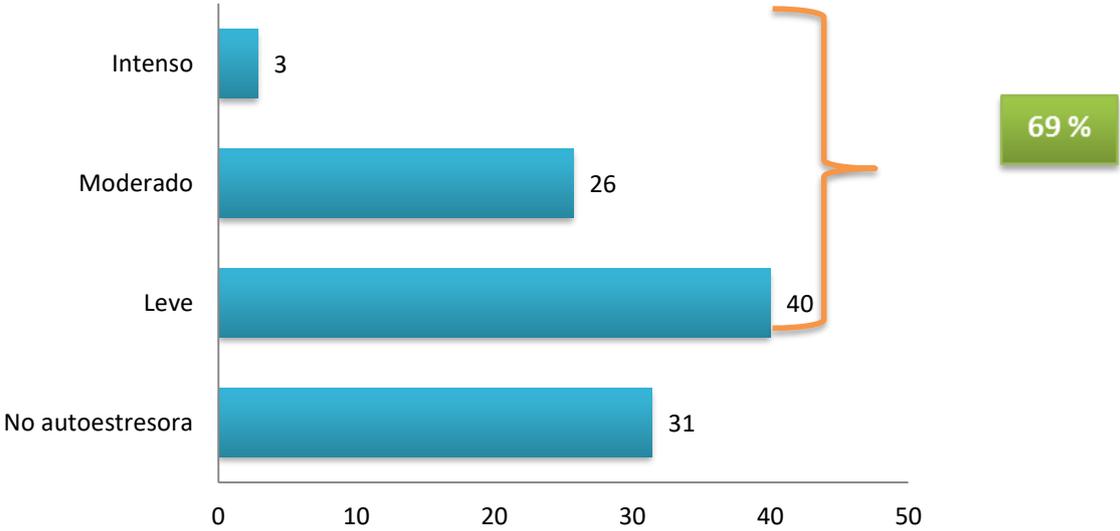


Figura 12 Personalidad tipo “A”

De acuerdo a la figura 12 un 69% del personal administrativo presenta una personalidad de tipo Auto-estresora perfiles descritos como perfeccionistas, competitivos y caracterizados por una ambición personal, versus el 31% que presentan una personalidad no auto-estresora caracterizados por ser personas tranquilas, capaces de utilizar la energía necesaria para la resolución de problemas sin sentirse tensos ante la realización de una tarea. Los resultados evidencian que el mayor porcentaje se encuentra reflejado en un rasgo leve de personalidad auto-estresora con 40%, lo cual nos indica que se debe trabajar con el 69% del personal para reducir el nivel de conductas auto-estresoras en el ambiente laboral.

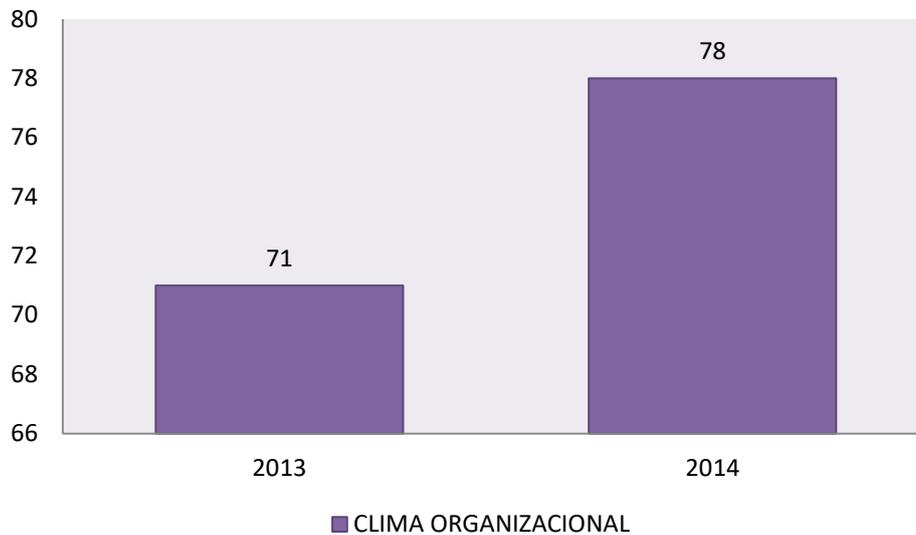


Figura 13 Clima organizacional 2013 y 2014

La figura 13 expone los resultados de clima organizacional 2013 comparado a las puntuaciones clima 2014, observándose un incremento de las misma de 71% en 2013 a 78% en 2014, con un margen de crecimiento de 7%.

4.5 ANÁLISIS COMPARATIVO

El presente análisis examina la correlación de variables demográficas versus factores psicosociales, personalidad, clima organizacional, estrés. Luego busca relacionar las dimensiones de clima organizacional con las dimensiones de factores psicosociales de estrés, concluyendo que no existe correlación entre ellas a excepción de factores psicosociales y personalidad tipo “A”, con una correlación de 0.8228, lo cual implica que la personalidad influye en la intensidad de presencia de factores psicosociales en los colaboradores de Grupo Roble.

4.6 FACTORES PSICOSOCIALES VRS.DIMENSIONES DE CLIMA

A continuación se presenta la correlación entre las variables principales factores psicosociales y clima organizacional.

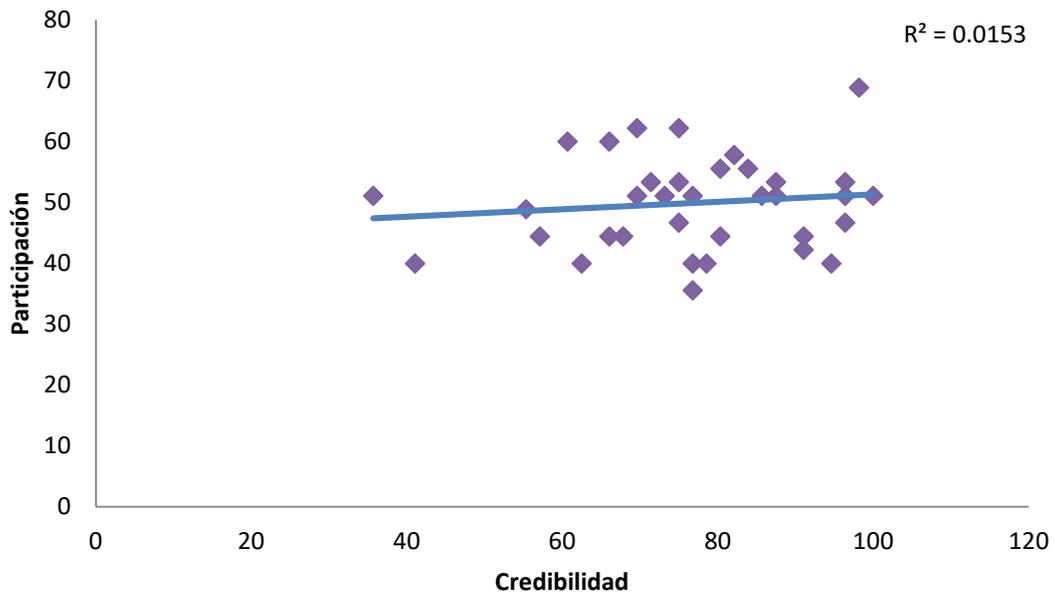


Figura 14 Correlación de credibilidad y participación

En la Figura 14 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0153, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,615 por tanto se evidencia que no existe una relación entre la Credibilidad como dimensión de Clima y la Participación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

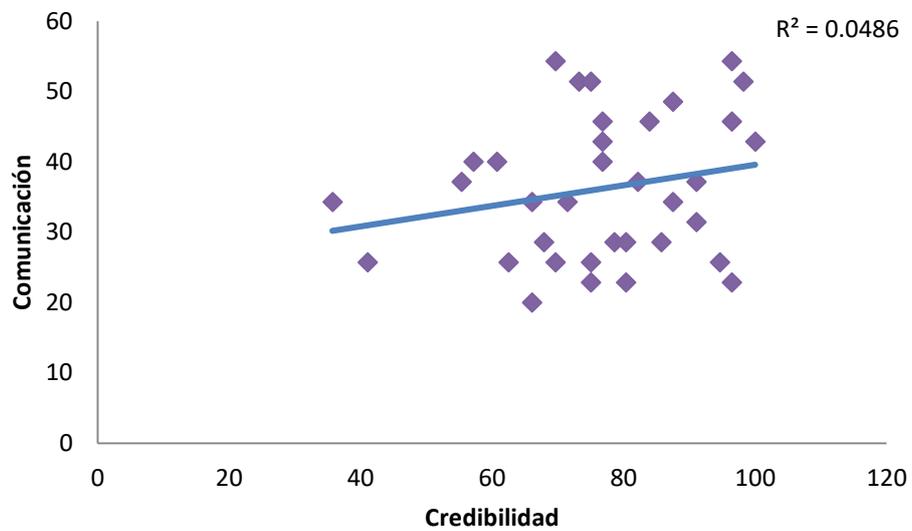


Figura 15 Correlación de credibilidad y comunicación

En la Figura 15 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0486, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,230 por tanto se evidencia que no existe una relación entre la Credibilidad como dimensión de Clima y la Comunicación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

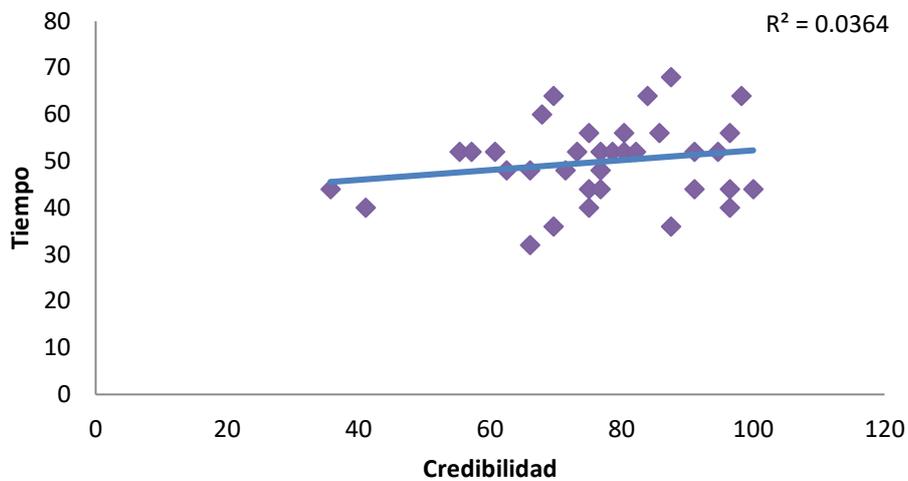


Figura 16 Correlación de credibilidad y tiempo

En la Figura 16 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0364, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,354 por tanto se evidencia que no existe una relación entre la Credibilidad como dimensión de Clima y Tiempo como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

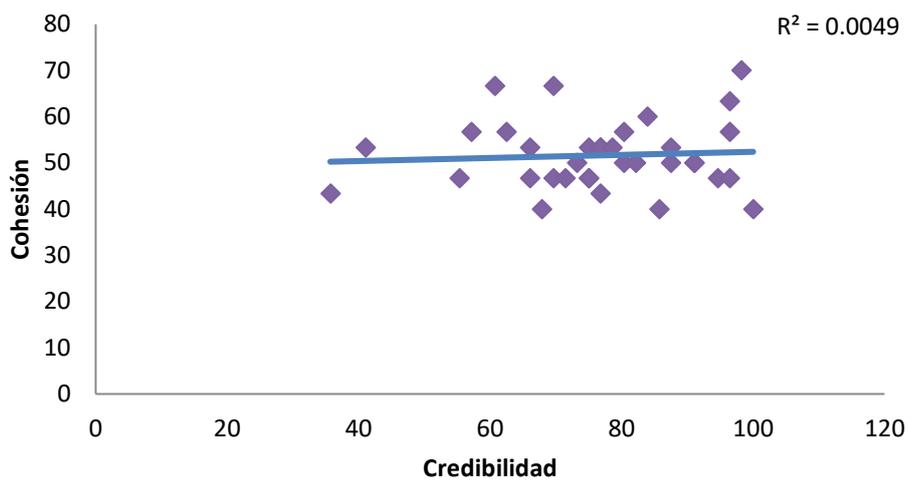


Figura 17 Correlación de credibilidad y cohesión

En la Figura 17 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0049, de igual

forma presenta un nivel de significancia de ,813 por tanto se evidencia que no existe una relación entre la Credibilidad como dimensión de Clima y la Cohesión como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

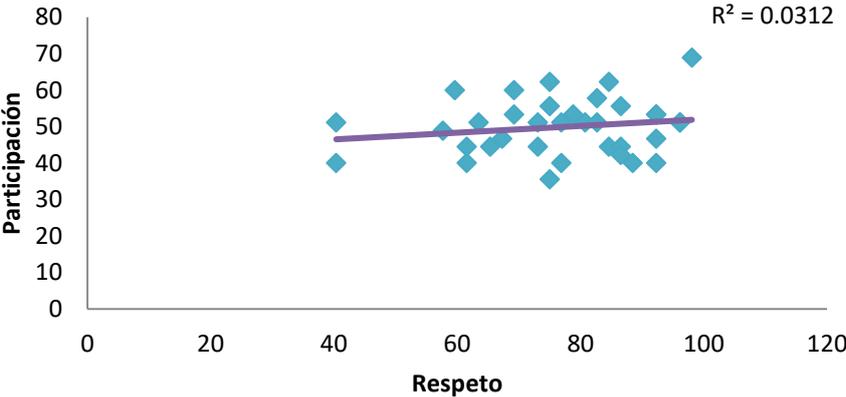


Figura 18 Correlación de respeto y participación

En la Figura 18 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0312, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,434 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Respeto como dimensión de Clima y la Participación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

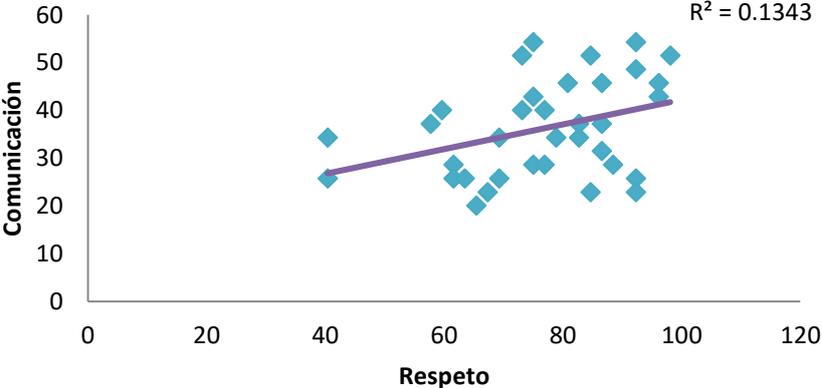


Figura 19 Correlación de respeto y comunicación

En la Figura 19 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.1343, de igual

forma presenta un nivel de significancia de ,039 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Respeto como dimensión de Clima y la Comunicación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

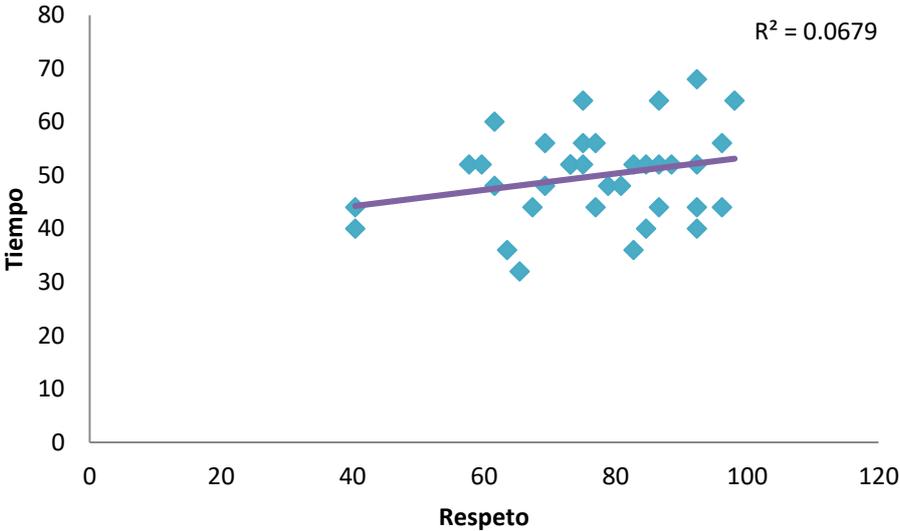


Figura 20 Correlación de respeto y tiempo

En la Figura 20 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0679, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,282 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Respeto como dimensión de Clima y el Tiempo como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

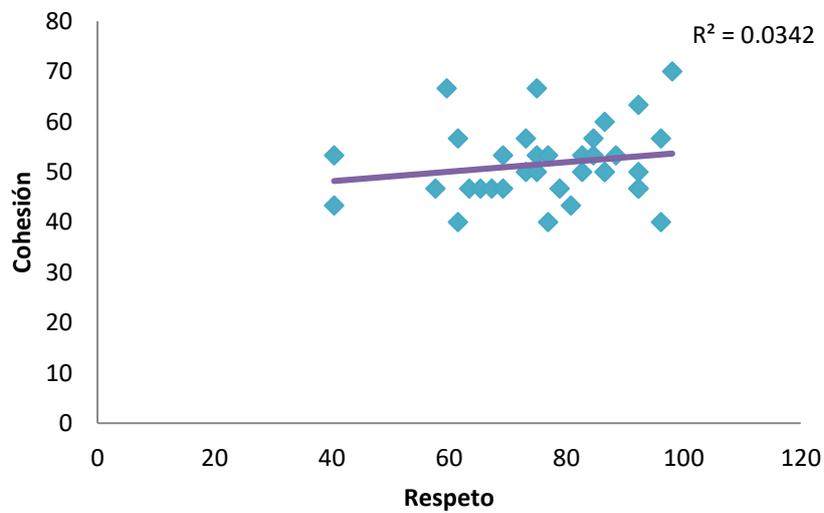


Figura 21 Correlación de respeto y cohesión

En la Figura 21 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0342, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,296 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Respeto como dimensión de Clima y el Cohesión como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

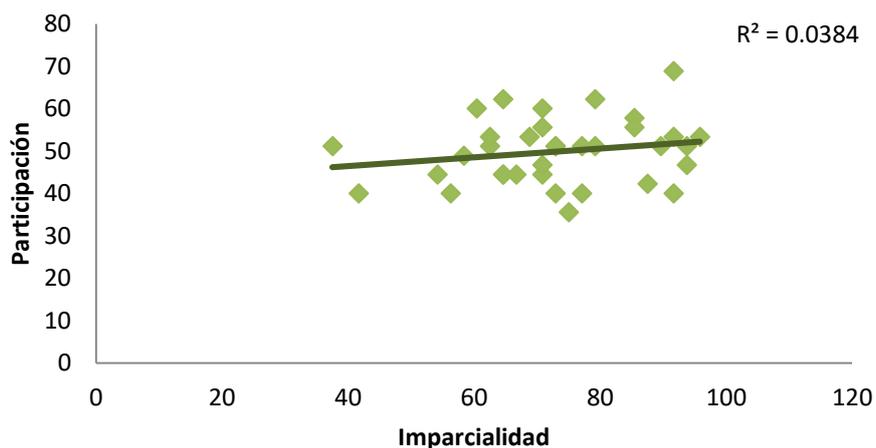


Figura 22 Correlación de imparcialidad y participación

En la Figura 22 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0384, de igual

forma presenta un nivel de significancia de ,337 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Imparcialidad como dimensión de Clima y el Participación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

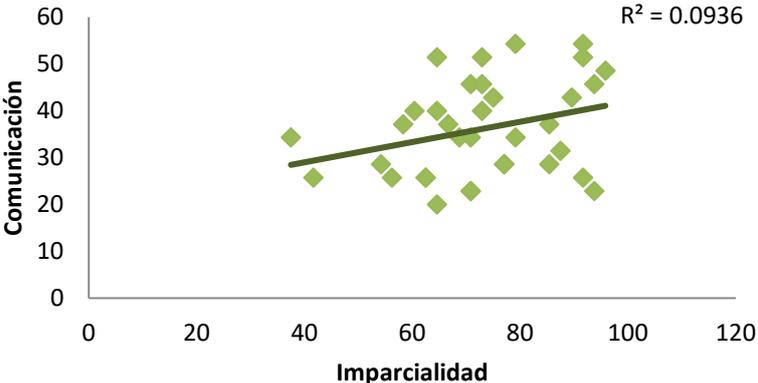


Figura 23 Correlación de imparcialidad y comunicación

En la Figura 23 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0936, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,068 por tanto se evidencia que no existe una relación entre Imparcialidad como dimensión de Clima y la Comunicación como Factor Organizacional en Grupo Roble Honduras.

4.9 CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES

En el presente apartado se correlacionan las variables clima, estrés, factores psicosociales, factores organizacionales, personalidad, con el objeto de calcular la relación entre las variables presentadas.

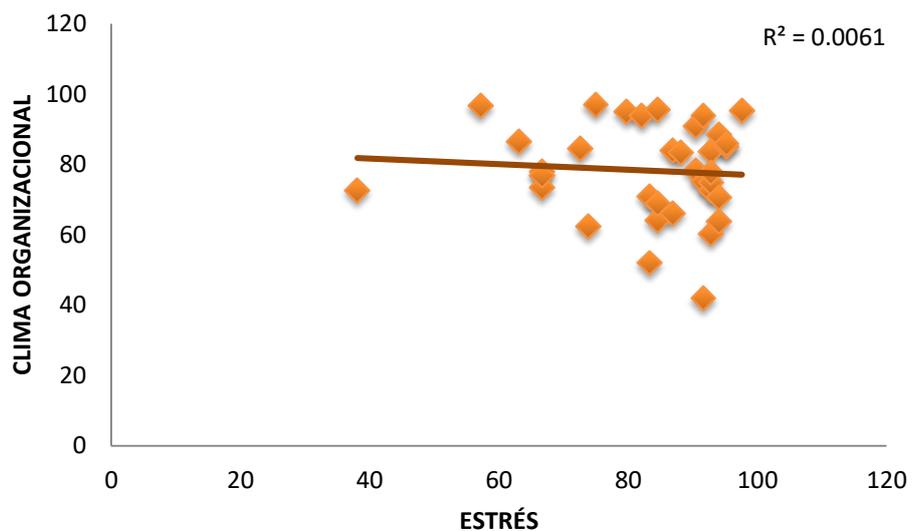


Figura 24 Correlación entre estrés con clima organizacional

En la Figura 24 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.0061, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,711 por tanto se evidencia que no existe una relación entre el nivel de Estrés y los resultados del Clima Organizacional en Grupo Roble Honduras.

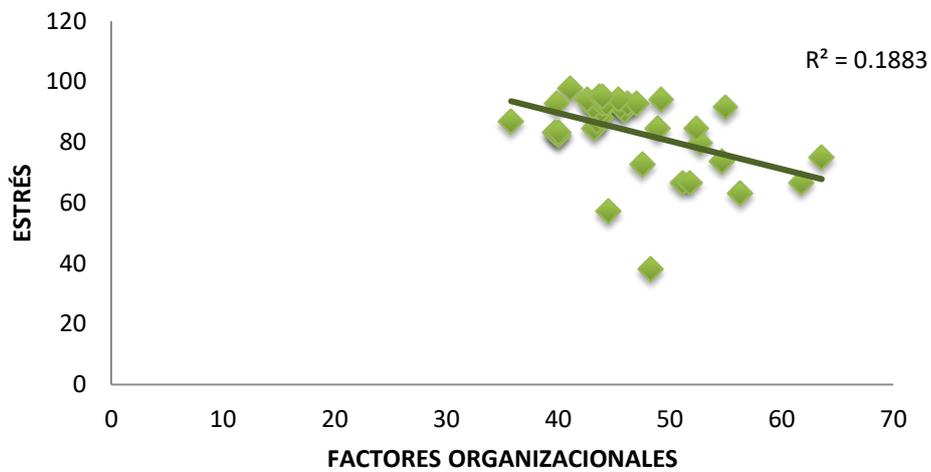


Figura 25 Correlación entre factores organizacionales y estrés

En la Figura 25 los resultados demuestran que no existe una correlación significativa entre las dos variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.1883, de igual forma presenta un nivel de significancia de ,013 por tanto se evidencia que no existe una relación entre la presencia de factores organizacionales y los niveles de estrés en Grupo Roble Honduras.

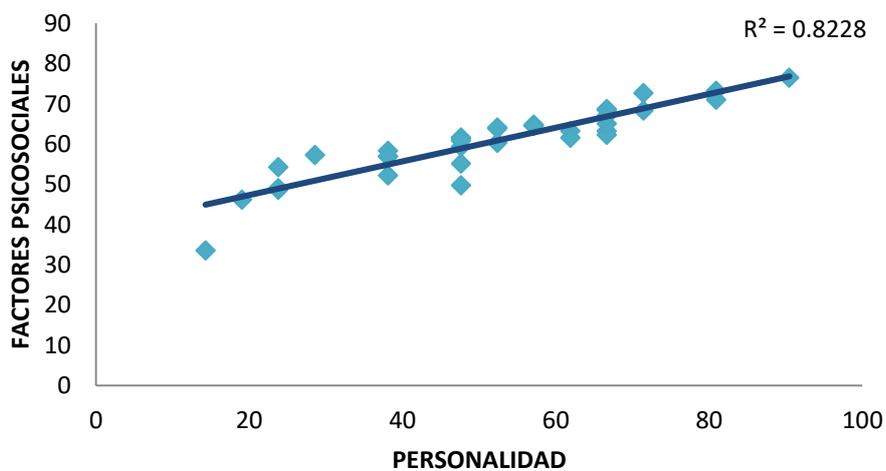


Figura 26 Correlación entre personalidad tipo “A” y factores psicosociales

En la Figura 26 los resultados demuestran la siguiente Correlación significativa, entre la Personalidad tipo “A” y los “Factores Psicosociales” la correlación es positiva y de magnitud moderada ($r^2=0.8228$) lo que implica que a mayor grado de intensidad de rasgos de personalidad tipo “A” aumenta la presencia de Factores psicosociales de estrés entre los colaboradores de Grupo Roble Honduras.

4.10 CORRELACIÓN DE VARIABLES PRINCIPALES

Se presentan en este apartado la correlación entre las cuatro dimensiones de factores psicosociales, presentándose comunicación como la más baja.

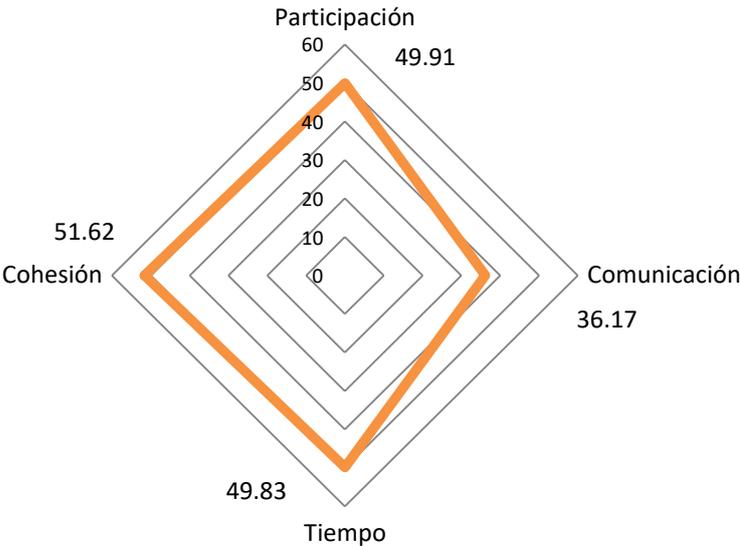


Figura 27 Factores Psicosociales

Fuente: GHQ-28 Goldberg, 1979

La figura 27 expuesta en la parte superior indica que los factores psicosociales de estrés estudiados en los colaboradores Roble son tiempo, participación, cohesión y comunicación; descubriendo que tres de ellos mantienen un rango de intensidad entre 49.91% y 49.83%, comparado a comunicación con un porcentaje de 36.17%, lo cual indica que los promedios se encuentran por debajo de la media, implicando

que todos ellos deben incrementar su intensidad para producir de esta forma un impacto positivo sobre el propio individuo y sobre la organización.

4.10.1 PERSONALIDAD TIPO "A"

El objeto de estudio de este instrumento es determinar la causalidad del estrés, indicando si este se origina intrínsecamente, lo cual se conoce como personalidad auto-estresora, o bien producto de factores presentes en el ambiente de trabajo.

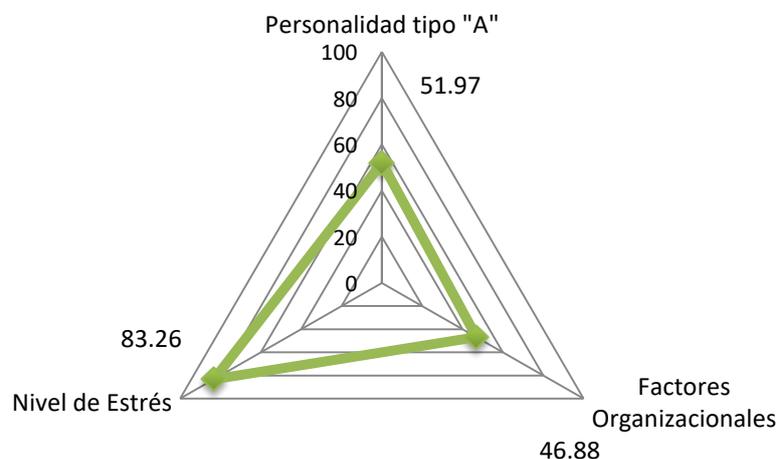


Figura 28 Correlación de variables de estudio

El nivel de estrés presentado por el personal de grupo Roble es de 83.26% lo que sugiere que el estrés presentado por los colaboradores es bajo, entre los perfiles analizados se detectó que el 51.97% de las personalidades tiene tendencias auto-estresoras, infiriéndose que el estrés que sufren es producto de factores internos de cada individuo, quedando el otro 48% sujeto a causas de estrés laboral. Al realizar el análisis de las dimensiones de los factores psicosociales se observa que la comunicación como un elemento crítico, percibido por los colaboradores como conflictivo, lo cual lo convertiría en un causante de estrés laboral y como un factor que puede ejercer impacto en el desempeño de los mismos.

4.10.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico en el trabajo, dicha atmosfera ejerce influencia directa en la conducta laboral y el comportamiento general de sus miembros. El clima determina la forma en que el trabajador percibe su ambiente de trabajo, a su vez el trabajador con su actitud o estado anímico influye sobre el clima es decir el clima organizacional es una variable independiente y a la vez interviniente, que media entre los factores del sistema organizacional y las motivaciones y actitudes de las personas que luego se traducen en conductas y comportamientos laborales (Psicología y empresa, 2011)

Para efecto de la presente investigación se determinaron cinco dimensiones mediante las cuales se midió esta variable entre los empleados administrativos de Grupo Roble Honduras.

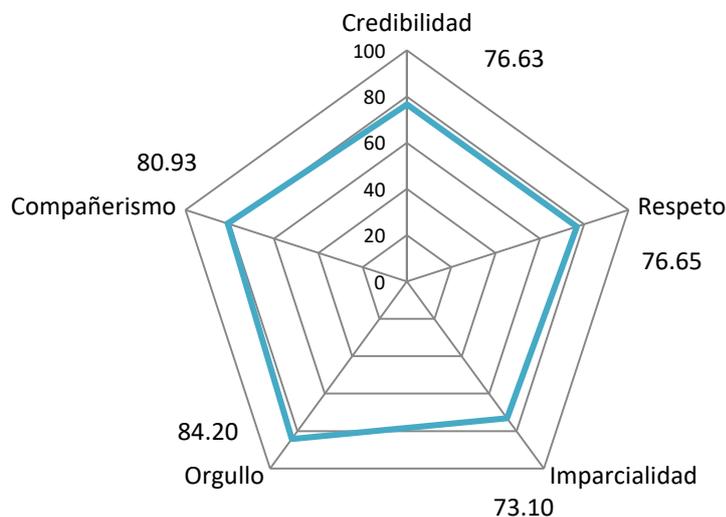


Figura 29 Dimensiones de Clima organizacional

La dimensión más destacada en la medición de clima es el Orgullo (84.20%) lo cual indica que los colaboradores Roble tienen un sentido de pertenencia bien arraigado hacia la empresa, lo que es un factor positivo ya que ellos se sienten cómodos con el ambiente de trabajo que brinda la compañía. Compañerismo con un 80.93%

refleja que las relaciones entre el personal son cordiales y de respeto (76.65%), la dimensión de credibilidad con 76.63% indica que el personal siente un índice de confianza hacia sus jefes superior al promedio, por lo que creen en sus competencias técnicas para dirigir los departamentos a su cargo. En la dimensión de imparcialidad se observa que la opinión referente al trato igualitario que los empleados reciben de sus jefes esta parcializada; el 73.10% creen que reciben un trato justo y el 26.9% piensan que se tiene preferencias en trato, salario, y ascensos hacia algunos empleados en relación a otros.

En relación a los resultados de clima organizacional del año 2014 (71%), se observa un ascenso de puntuaciones hacia un 78.30% para junio de 2014 lo que indica una mejora de un 8.30%. Realizando un comparativo en relación a las 10 mejores empresas para trabajar se observa una reducción en la brecha de 5 puntos para llegar al estándar deseado de 83%.

4.11 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Luego de realizar el análisis estadístico cruzando entre sí cada una de las variables presentadas en esta investigación, se procede en este apartado a realizar la correlación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente factores psicosociales, con el objeto de realizar la prueba de hipótesis, concluyendo que se acepta la hipótesis nula.

Ho: No existe una correlación entre clima organizacional y la presencia de factores psicosociales de riesgo y estrés.

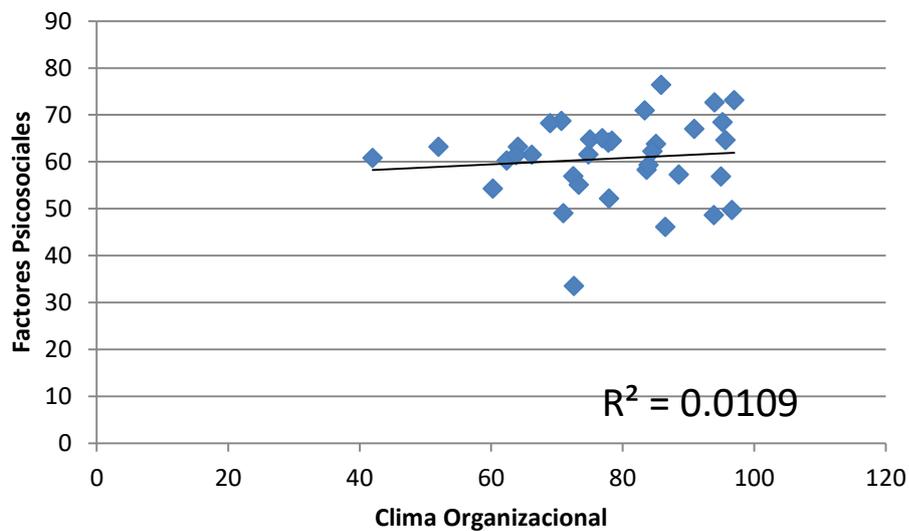


Figura 30 Correlación Clima organizacional y Factores psicosociales de estrés

Para realizar la correlación entre clima organizacional se seleccionó los estadísticos

1) Tau Kendall: estadístico para determinar correlaciones en muestras mayores a 30.

Cuya fórmula es la siguiente:

$$\tau (\text{tau}) = \frac{S}{1/2 N (N - 1)}$$

Donde: t (tau) = coeficiente de correlación de Kendall.
S = puntuación efectiva de los rangos.
N = tamaño de la muestra en parejas de variables.

Fórmula para determinar el nivel de significancia mediante el valor Z:

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

Donde:
Z = valor Z de la distribución normal.
t = coeficiente de correlación de Kendall.
N = tamaño de la muestra.

2) Correlación de Spearman: Estadístico para calcular correlaciones en muestras menores a 50.

$$r_{S(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum d_i^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Los resultados en ambas pruebas indican que no existe una correlación significativa entre el clima organizacional y los factores psicosociales de estrés.

Detectándose que la correlación que resultó significativa (.8) en el cruce de variables fue entre personalidad y factores psicosociales, lo que indica que el tipo de personalidad del individuo y por ende los tipos de afrontamientos influyen en la intensidad del estrés que un sujeto puede llegar a experimentar en situaciones laborales y de vida y que la presencia de personalidad auto-estresora predispone a los colaboradores al riesgo de sufrir enfermedades cuyo detonante sean situaciones del estrés.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos por medio de las Encuestas, Cuestionarios y la técnica de Observación directa sobre el personal administrativo que labora actualmente en Grupo Roble Honduras, se plantean las conclusiones y recomendaciones dando respuesta a las preguntas de investigación.

5.1. CONCLUSIONES

- 1) Los resultados obtenidos de la encuesta de Clima organizacional ascienden a 78.30% de satisfacción general basado en las 5 dimensiones que miden Confianza y que determinan, según la firma auditoria Great Place to Work, las mejores empresas para trabajar. En comparación con los resultados obtenidos en el 2013, se puede observar una mejora de 7.3 puntos, reduciendo la brecha con las mejores empresas a nivel centroamericano. Según los datos obtenidos de cada una de las dimensiones, la que presenta mayor oportunidad de mejora es la dimensión de Imparcialidad obteniendo un resultado de 73.10%, en donde se refleja cierto malestar del personal, el cual no percibe un trato igualitario entre todos los colaboradores.
- 2) No se encontró una prevalencia de edad, género, escolaridad en el personal que presentó niveles altos de estrés, en aspectos generales. Se encontró un 83.26% de ausencia de estrés entre los colaboradores, lo que podría indicar bienestar general entre los mismos, sin embargo según las estadísticas obtenidas el 51.97% del personal presenta una personalidad Auto-estresora, lo que puede indicar que la presencia de estrés no se deba a factores organizacionales sino a factores individuales y aspectos de afrontamiento de cada colaborador.
- 3) Por lo antes expuesto se puede concluir que se acepta la Hipótesis Nula en donde se establece que No existe una relación directa entre clima organizacional y la presencia de factores psicosociales de riesgo y estrés, ya que no se reflejan datos que muestren una afección directa de los factores organizacionales en el bienestar de los colaboradores

5.2. RECOMENDACIONES

Según las conclusiones planteadas las cuales contestan los objetivos de investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

- 1) Las conclusiones obtenidas sobre los resultados de Clima Organizacional orientan a prestar mayor atención a las dimensiones de Imparcialidad, Respeto y Credibilidad, enfocado principalmente en la relación Jefe-Subordinado, apoyando a los mandos medios y gerencias en el desarrollo de habilidades directivas que permitan reducir la brecha en las mismas.

- 2) Realizar estudios que permitan profundizar en la identificación de las causas de estrés, a nivel individual, en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras, de manera tal que puedan adoptarse medidas preventivas y correctivas que se traduzcan a una mejora de la calidad de vida laboral, y por ende, en la productividad de la organización. De igual forma desarrollar talleres en técnicas de afrontamiento para minimizar el impacto de los rasgos de la personalidad tipo “A”

- 3) Al no encontrarse una correlación entre el Clima organizacional que actualmente impera en el personal de Grupo Roble Honduras con la presencia de factores psicosociales, pero si existe relación con los altos niveles de rasgos de personalidad tipo “A”, se recomienda desarrollar el programa de tres etapas sugerido en el siguiente capítulo de Aplicabilidad, el cual busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

En este capítulo se realizan las propuestas que se recomienda sean implementadas para los colaboradores administrativos de Grupo Roble Honduras, con el propósito de mejorar los puntos débiles encontrados en la presente investigación, como lo son comunicación, imparcialidad, clima organizacional y personalidad auto-estresora o tipo "A". Las mismas han sido desarrolladas partiendo de la concepción de que al modificar el estilo de liderazgo de los mandos medios y directivos esto producirá un impacto positivo en la forma que los colaboradores perciben el ambiente laboral, modificando a futuro las puntuaciones clima, la comunicación y la imparcialidad (dimensiones de clima organizacional y factores psicosociales).

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Como tema principal para la presente propuesta se ha seleccionado el título "Haciendo de Grupo Roble un mejor lugar para trabajar", ya que como lo menciona la Estrategia Corporativa de Grupo Roble uno de los elementos más importantes para el éxito de sus operaciones es su Gente, por tanto es de suma importancia propiciar un ambiente que cumpla con las expectativas de sus colaboradores.

6.2 VERIFICACIÓN DE CONCORDANCIA CON EL PLAN DE ACCIÓN

La presente tabla define la congruencia de los objetivos, conclusiones, y recomendaciones con el plan de acción propuesto, presentando una congruencia entre todas sus partes.

TÍTULO	OBJETIVO		CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	PLAN DE ACCIÓN
	GENERAL	ESPECÍFICO			
Clima organizacional vs. Factores psicosociales de estrés en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras 2014	"Describir una correlación entre el clima organizacional versus los factores psicosociales de estrés en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras, en el año 2014".	1) Determinar el nivel de clima organizacional 2014 a través de la metodología Great Place to Work.	Los resultados obtenidos de la encuesta de Clima organizacional ascienden a 78.30% de satisfacción general basado en las 5 dimensiones que miden Confianza y que determinan, según la firma auditoria Great Place to Work, las mejores empresas para trabajar. En comparación con los resultados obtenidos en el 2013, se puede observar una mejora de 7.3 puntos, reduciendo la brecha con las mejores empresas a nivel centroamericano.	Las conclusiones obtenidas sobre los resultados de Clima Organizacional orientan a prestar mayor atención a las dimensiones de Imparcialidad, Respeto y Credibilidad, enfocado principalmente en la relación Jefe-Subordinado, apoyando a los mandos medios y gerencias en el desarrollo de habilidades directivas que permitan reducir la brecha en las mismas.	Programa orientado a subir las puntuaciones en clima organizacional, específicamente en la dimensión de imparcialidad al propiciar una mejora en las relaciones de jefe a subordinado y viceversa.
		2) Determinar el nivel de estrés que experimenta el personal administrativo de grupo Roble Honduras.	Se encontró un 83.26% de ausencia de estrés entre los colaboradores, lo que podría indicar bienestar general entre los mismos, sin embargo según las estadísticas obtenidas el 51.97% del personal presenta una personalidad Auto-estresora, lo que puede indicar que la presencia de estrés no se deba a factores organizacionales sino a factores individuales y aspectos de afrontamiento de cada colaborador.	Realizar estudios que permitan profundizar en la identificación de las causas de estrés, a nivel individual, en el personal administrativo de Grupo Roble Honduras, de manera tal que puedan adoptarse medidas preventivas y correctivas que se traduzcan a una mejora de la calidad de vida laboral, y por ende, en la productividad de la organización. De igual forma desarrollar talleres en técnicas de afrontamiento para minimizar el impacto de los rasgos de la personalidad tipo "A"	Incluir a los empleados con personalidades auto-estresoras en un programa de entrenamiento orientado a desarrollar mecanismos de afrontamiento y a minimizar la exposición a desencadenantes de estrés.
		3). Analizar la relación entre el clima organizacional versus los factores psicosociales de estrés en Grupo Roble Honduras 2014.	Por lo antes expuesto se puede concluir que se acepta la Hipótesis Nula en donde se establece que No existe una relación directa entre clima organizacional y la presencia de factores psicosociales de riesgo y estrés, ya que no se reflejan datos que muestren una afección directa de los factores organizacionales en el bienestar de los colaboradores.	Al no encontrarse una correlación entre el Clima organizacional que actualmente impera en el personal de Grupo Roble Honduras con la presencia de factores psicosociales, pero si existe relación con los altos niveles de rasgos de personalidad tipo "A", se recomienda desarrollar el programa de tres etapas sugerido en el siguiente capítulo de Aplicabilidad, el cual busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores.	Dar un mayor énfasis a la mejora de los procesos de comunicación, ya que de los cuatro factores psicosociales evaluados, el cual obtuvo una baja calificación

6.3 INTRODUCCIÓN

Los resultados de la presente investigación relevan que el comparativo de puntuaciones clima ascendió de 71% en 2013 a un 78% en 2014, lo cual implica que la tendencia marca un crecimiento de 7% en dichas puntuaciones. Pero si se contrastan los resultados del clima organizacional Honduras 2014 en relación a las puntuaciones de clima de Grupo Roble regional y/o de las diez mejores empresas en Centroamérica, se observa claramente que las puntuaciones del 2014, continúan estando 5 puntos por debajo del mínimo deseado, por lo que el primer escenario de mejora lo constituirá un programa orientado a subir las puntuaciones en clima organizacional, específicamente en la dimensión de imparcialidad al propiciar una mejora en las relaciones de jefe a subordinado y viceversa.

El segundo escenario será dirigido a incluir a los empleados con personalidades auto-estresoras en un programa de entrenamiento orientado a desarrollar mecanismos de afrontamiento y a minimizar la exposición a desencadenantes de estrés. El objetivo final de los dos escenarios de mejora, es hacer de grupo Roble un mejor lugar para trabajar, al ofrecer a los colaboradores un ambiente de trabajo que les permita forjar un sentido de pertenencia arraigado (clima organizacional) y reducir los niveles de estrés producto de las personalidades auto-estresoras del 69% de los colaboradores.

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción está organizado en dos etapas, las cuales se realizarán de forma simultánea durante seis meses, ya que las actividades están organizadas para diferentes colaboradores, por las implicaciones financieras, durante los meses de agosto 2014 a enero 2015.

6.4.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de Clima Organizacional, refiere a las características del ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los

trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, y tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito (Gonçalves, 2011), como lo explica la figura 31.

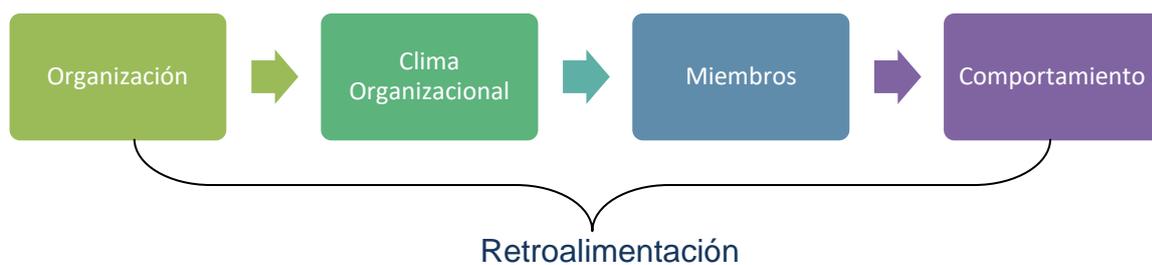


Figura 31 Circuito de clima organizacional

Fuente: El clima como término organizacional (Gonçalves 2011)

Partiendo de este concepto se infiere que si se inician modificaciones mediante acciones especializadas y concretas hacia colaboradores clave, será afectado de forma positiva el clima organizacional, por lo cual la propuesta partirá de la dinámica que utiliza el departamento de recursos humanos de Grupo Roble.

6.4.1.1 ETAPA I: PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO

El presente plan de acción conlleva la evaluación de los estilos directivos del personal que para junio del 2014 funge dentro de mandos medios y directivos mediante la herramienta 360. Se elegirán colaboradores en departamentos claves y puestos críticos para desarrollar la siguiente propuesta:

- 1) Entregar a todos los colaboradores administrativos en puestos de mandos medios y directivos la evaluación 360, con el objeto de determinar sus estilos directivos y el clima que estos estilos de liderazgo generan en sus equipos de trabajo.
- 2) Luego de recopilar la información de estilos directivos, se analizará junto con el colaborador la brecha existente entre el propio estilo directivo y el estilo directivo ideal, creando cada colaborador con acompañamiento de RRHH su plan de acción el cual debe evidenciar modificaciones conductuales emanadas de los objetivos propuestos en los seis meses próximos.
- 3) Para garantizar que el cambio descrito en el plan de acción se desarrollará, se creará un programa de Coaching en el cual los colaboradores electos participarán en varias sesiones a cargo de consultores externos quienes fungirán como coach por un período de seis meses. El número de sesiones dependerá de los resultados de las evaluaciones 360 realizadas.
- 4) Para medir el impacto del programa de Coaching, se realizará una evaluación final de estilos directivos, mediante la evaluación de desempeño 360, contrastando los resultados de estos con los hallazgos detectados al inicio de los seis meses de Coaching.
- 5) Finalmente se evaluará el clima para medir el impacto del programa de Coaching sobre los estilos directivos y de estos dos elementos sobre el incremento de las puntuaciones del clima organizacional.

Se espera que el programa de desarrollo directivo tenga un impacto positivo en el indicador total del clima, es decir que este tipo de intervención elevará el resultado actual del clima, acercándose al clima deseado.

6.4.2 PERSONALIDAD AUTO-ESTRESORA

Desde la década de los noventa, el estrés se volvió un tema de importancia en el comportamiento organizacional, en parte debido a un incremento de las presiones

por la competitividad en muchas industrias, el aumento de la globalización y los avances tecnológicos. Las personas se tornaron agresivas, se focalizan demasiado en sus logros y viven permanentemente con la urgencia del tiempo. A las personalidades Tipo A les gusta moverse rápidamente y realizar más de una actividad simultáneamente. Estas personas pueden estar propensas a enfermedades y patologías cardíacas. Empleados Tipo A experimentan gran estrés debido a constantes presiones de límites de tiempo y sobrecarga de trabajo (Sims, 2002).

Los análisis estadísticos de la presente investigación arrojaron que el 69% de los colaboradores de Grupo Roble presentan personalidades auto-estresoras, pero son condicionantes externas al ámbito laboral las que están aportando a este promedio, por lo cual el plan de acción debe orientado a realizar una evaluación para detectar las situaciones de vida personal y familiar que están afectando a los colaboradores con el objetivo final de utilizar esos resultados para crear un programa de bienestar para contrarrestar problemáticas provenientes del individuo y del núcleo familiar, que tengan una repercusión final en la productividad del colaborador. Así como guiar a los colaboradores al desarrollo de estrategias de afrontamiento a través de los pasos descritos en el siguiente apartado.

6.4.2.1 ETAPA 2: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

El objetivo de este segundo escenario es brindarle al colaborador el ambiente para el desarrollo de herramientas de afrontamiento que le permitan regular la exposición a desencadenantes de estrés y enfrentar situaciones de estrés de forma exitosa en todos sus escenarios de vida.

- 1) Aplicación de la escala de Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus, un instrumento que evalúa una completa serie de pensamientos y acciones que se efectúan para .manejar una situación estresante con la finalidad de realizar un diagnóstico de las formas de afrontamiento que los colaboradores utilizan antes de iniciar el programa.

2) Desarrollar un programa de 4 talleres que bajo las siguientes temáticas, expongan al colaborador a identificar su mecanismo de afrontamiento y aprender a desarrollar otros mecanismos más efectivos para posteriormente recurrir a ellos en las situaciones de vida, aliviando así la carga de estrés experimentada.

2.1) Confrontación: intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.

2.2) Planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.

2.3) Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él o evitar que le afecte a uno.

2.4) Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales

2.5) Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.

2.6) Escape-evitación: empleo de un pensamiento irreal improductivo (p. ej., «Ojalá hubiese desaparecido esta situación») o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.

2.7) Reevaluación positiva: Percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación.

2.8) Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas para buscar ayuda, comprensión, información y apoyo.

3) Aplicar un Retest de la escala de Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus para corroborar la evolución de los modos de afrontamiento utilizados por los colaboradores administrativos de Grupo Roble.

Al final de la ejecución de las dos etapas se espera incrementar las puntuaciones del clima organizacional para el primer semestre de 2015 y reducir el nivel de estrés autoimpuesto mediante la puesta en práctica de las estrategias de afrontamiento por parte de los colaboradores administrativos de Grupo Roble Honduras.

6.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

La tabla desplegada en la parte inferior describe las actividades de cada una de las etapas y el tiempo en el cual se realizarán cada una de estas, en la parte inferior se proporcionan datos detallados del mismo.

Tabla 6 Cronograma de ejecución de actividades

PLAN DE ACCIÓN	CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES																									
	SEMANAS POR MES																									
HORARIO	8:00 a.m. - 6:00 p.m.																									
LUGAR	OFICINAS PRINCIPALES G.R.H.																									
PARTICIPANTES	PERSONAL ADMINISTRATIVO																									
RESPONSABLE	GRUPO ROBLE HONDURAS																									
DESCRIPCIÓN	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO					
SEMANAS	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26
ETAPA 1																										
Aplicación de 360 para determinar estilo directivo.																										
Elaboración de plan de acción individual																										
Desarrollo de programa de coaching																										
Reevaluación de estilos directivos con 360																										
Reevaluación de clima organizacional																										
ETAPA 2																										
Aplicación del pretest Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus																										
Desarrollo la habilidades de afrontamiento a través de talleres																										
Aplicación del pretest Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus																										

La aplicación de la evaluación 360 se realizará a mandos medios y directivos para determinar el estilo directivo que poseen, como un diagnóstico para medir el impacto del programa de coaching, al finalizar dicho programa se realizará un retest de la evaluación 360 para medir los cambios en el estilo directivo; concluyendo finalmente con la evaluación de clima organizacional para determinar si los nuevos estilos directivos aplicados al liderazgo de los departamentos ocasionaron incrementos en las puntuaciones de clima en 2015, todo ello entre los meses de agosto 2014 a enero 2015. En la segunda etapa se realizará un diagnóstico en el mes de agosto para determinar los mecanismos de afrontamiento utilizados por los colaboradores,

luego durante los meses de agosto a octubre se desarrollarán una serie de talleres orientados al desarrollo de mecanismos de afrontamiento efectivos, finalizando el proceso en el mes de diciembre con un re-test para medir la adquisición de mecanismos de afrontamiento efectivos en los colaboradores.

6.6 PRESUPUESTO

Se presenta en este apartado el presupuesto, que incluye cada una de las actividades plasmadas en las etapas del plan de acción el cual asciende a 9800.00 dólares, lo cual indica que aunque es un monto elevado ya que sobrepasa el presupuesto asignado para desarrollo de personas en la empresa, los beneficios que se obtendrá del mismo compensarán la inversión.

PLAN DE ACCIÓN	PRESUPUESTO
DESCRIPCIÓN	VALOR
ETAPA 1	
Aplicación de 360 para determinar estilo directivo.	\$ 1,800.00
Elaboración de plan de acción individual	\$ -
Desarrollo de programa de coaching	\$ 2,000.00
Reevaluación de estilos directivos con 360	\$ 1,800.00
Reevaluación de clima organizacional	\$ 800.00
ETAPA 2	
Aplicación del pretest Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus	\$ -
Desarrollo la habilidades de afrontamiento a través de talleres	\$ 3,400.00
Aplicación del pretest Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus	\$ -
TOTAL	\$ 9,800.00

Por lo anteriormente expuesto se concluye esta sección exponiendo que el plan de acción propuesto en dicha investigación es viable para la empresa en estudio.

Bibliografía

(1974). En *Encyclopedia Britanica* (pág. 80). Chicago.

www.profesorenlinea.cl. (15 de Mayo de 2014). Obtenido de Profesor en línea:
http://www.profesorenlinea.cl/matematica/Porcentaje_calcular.html

Alifa, D. (2011). Las encuestas de clima y satisfacción como indicadores de gestión. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, 80-81.

Alvarez, J. M., & Ferrara, J. G. (1700-2000). *De Morbis Artificum Diatriba*. Mexico: Salud Pública.

Aminah Ahmad, Universiti Putra Malaysia. (August de 2008). Direct and Indirect Effects of Work-Family Conflict. *The Journal of International Management Studies*, 3(2), 176-180.

Anderson, S., Coffey, B., & Byerly, R. (2002). Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to work family conflict and job related outcomes. *Journal Management*, 787-810.

Argyris, C. (1957). *Personality and organization*. New York: Harper and Row.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Boada, J., & Tous, J. (1993). Escalas de satisfacción laboral: Una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología*, 15(2), 151-166.

Bravo, M., Peiro, J., & Rodriguez, I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo* (págs. 343-394). España: Síntesis S.A.

- Caprarulo, H. (2007). *El estrés: Pandemia del Siglo XXI*. Buenos Aires, Acadia.
- Carreño García, S., Medina-Mora, M. E., Martínez Vélez, N., Juárez García, F., & Vázquez Pérez, L. (2006). *CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES, ESTRÉS Y CONSUMO DE ALCOHOL EN TRABAJADORES*. México.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D. F: McGraw Hill.
- Comisión Europea. (2000). Estrategia de salud de la Unión Europea: salud pública para las personas europeas. *Revista Española de Salud Pública*.
- Contreras, C. (2012). Hemos contribuido a cambiar la fisonomía de las ciudades en la región. *Revista Suma*.
- Cooper, Sloan, & Williams. (1988). Indicador de estrés ocupacional.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*. HSE Books.
- Cox, T., & Griffiths, A. J. (1996). *The assesment of psychosocial hazards at work*.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial González, E. (2000). *Investigación sobre el Estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de publicaciones de la unión Europea.
- Cuenca. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: INHST.
- De Beeck, R., & Hermans, V. (2000). *Research on work related low back disorders*. Bruselas: Institute for occupational Safety and Health.

- Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. Bogota: Prentice Hall International.
- EuroFound. (2007). *The Fourth Working Conditions Survey*. Office for Official Publications of the European Communities.
- Fernandez, F. (1993). *Salud mental y morbilidad psiquiátrica en el personal sanitario*. Interamericana: McGraw Hill.
- Forehand, G., & Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of vocational behavior*, 50, 145-167.
- Gabriel, P., & Liimatainen, M. R. (2000). Developing and testing an integrative model of the work - family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 145-167.
- Gonçalves, A. P. (2011). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Washington.
- González Maestre, D. (2001). *Ergonomía y psicología*. Madrid: Confemental.
- Great Place to work. (1984). *Teoría para evaluar clima organizacional*. New York.
- Guedez, V. (1998). *Gerencia, Cultura y Educación*. Caracas: Fondo Editorial Tropykos.
- Halpin, A., & Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Chicago: The University of Chicago.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

- Houtman, I. (2005). *Work - related stress*. Obtenido de Euro Found: <http://eurofound.europa.eu>
- Juárez, A. (2007). *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*. México.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA.
- Koys, D., & Reichers, A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44(3), 265-385.
- Kuper, H., & Marmot, M. (2003). Job strain, job demands, decision latitude, and risk of coronary heart disease within White Hall II study. *Journal of Epidemiological & community Health*, 57, 147-153.
- Lahera, M., & Góngola, J. J. (2002). *Factores Psicosociales Identificación de situaciones de riesgo*.
- Lahera, M., & Góngora, Y. (2002). *Factores Psicosociales, Identificación de factores de riesgo*. España: Instituto Navarro de salud laboral.
- Ledezma, Cano, Pulido, & Rodríguez, V. (2009). Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en . *Salud de los Trabajadores*, 23-29.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational climate*. Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration .
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational Climate*. Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration.

Llanos, L. F. (2010). *Gestión del Desempeño*. Mexico, D.F.

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.

Martín Daza, F., & Pérez Bilbao, J. (1990). *Factores psicosociales: Metodología de evaluación*. Madrid: INHST.

Meliá, J. L., Noradega, C., Lahera, Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Minzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff N. J.: Prentice Hall.

Morales, P. (1 de Mayo de 2014). Vinos. (A. Izaguirre, Entrevistador)

Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

OIT, & OMS. (1984). *Medicina del trabajo*. Ginebra.

OIT/ OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité mixto OIT/OMS sobre medicina del Trabajo*. Suiza.

Payne, R., & Mansfield, R. (1973). Relationships of perceptions of organizational climate to organizational structure context and hierarchical position. En *Administrative Science* (Vol. 18, págs. 515-526). Quarterly.

Paz, L., & Bueso, A. (1750). *La Uva*. La Paz: FGGHH.

- Powell, G., & Butterfield, D. (1978). The case for subsystem climates in organizations. *Academy of management Review*, 3, 151-157.
- Pulido Navarro, M., Villegas Rodríguez, J., & Ledesma Cano, B. (2012). *Estrés y sistema inmune en obreras de maquiladoras hondureñas*. San Pedro Sula.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). Preventive stress management in organizations. *American Psychological Association*.
- Robbins, S. (1993). Como explicar y prevenir el comportamiento. En *Comportamiento y aplicaciones* (págs. 31-60). Mexico: Prentice Hall, Hispanoamericana S.A.
- Rodríguez, N., & Almirall, P. (1991). Manual de Psicodiagnóstico en la medicina del trabajo. *Instituto de Medicina del Trabajo*, 29-93.
- Roozeboom, Houtman, & Bossche, V. D. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks at Work*. Nottingham: PRIMA-EF.
- Salgado Sevilla, O. M., Meza Martínez, N. E., Reyes, S., & Velásquez, A. J. (2005). *El estrés y sus manifestaciones en docentes del Departamento de Educación de Enfermería de la Facultad de Ciencias Médicas*. Tegucigalpa.
- sandi, C., & Calés, J. M. (2000). *Estrés: Consecuencias psicológicas, fisiológicas y clínicas*. Madrid: Sanz y Torres.
- Sapolsky, R. M. (2008). *¿Por qué las cebras no tiene úlcera?* Madrid: Alianza.
- Schneider, B. (1975). Organizational Climates. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
- Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 573-611.

- Schneider, B., & Reichers, A. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36, 19-39.
- Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guadarrama.
- Sims, R. (2002). *Managing Organizational Behavior*. New York: Greenwood Publishing Books.
- Sohi, R. (1999). Organizational Climate-Culture. *Journal of personal selling and sales management*, 19(1), 85.
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work, Environment and mental health . *Scandinavian Journal of work Environment and health*, 32, 443-462.
- Stansfeld, S., Head, J., & Marmot, M. (2000). *Work related factors and ill health: The Whitehall II study Health and Safety Executive*. HSE Books.
- Sterling, P., & Eyer, J. (1998). *Allostasis: a new paradigm to explain arousal pathology. and handbook of life stress, cognition and health*. New york: Wiley & Sons.
- Valle, R. (1995). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. *Addison Wesley Iberoamericana*, 80-98.
- Viniegras, C. V. (1999). Manual para la utilización del cuestionario de salud general de Goldberg. Adaptación cubana. *Revista Cubana Medica General Integral* , 88-97.
- W., A., & Arauz, C. (2001). *Modelo para la Investigación del Proceso del Síndrome del Burnout*.

Wielac, J., Agerbo, E., Mortenesen, P. B., Burr, H., Tuchsén, F., & Bonde, J. P. (2008). *Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish work force*. Dinamarca: BMC.

ANEXOS

**CUESTIONARIO DE FACTORES
PSICOSOCIALES
GRUPO ROBLE HONDURAS**

may-14

INFORMACION GENERAL				
EDAD:		GENERO:		
DEPARTAMENTO:		ESCOLARIDAD:		
TEST No.1 - PERSONALIDAD TIPO "A" O PERSONALIDAD AUTOESTRESORA				
<p>Lea cada una de las preguntas y responda SI o NO llenando el casillero correspondiente. En cada pregunta piense cuál es su conducta más frecuente. Conteste rápida, espontánea y honestamente</p> <p>Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.</p>				
PREGUNTAS			SI	NO
1. ¿Trata usted de hacer varias cosas al mismo tiempo?				
2. ¿Se siente frecuentemente atareado?				
3. ¿Es una persona puntual?				
4. ¿Se torna agresivo cuando algo le sale mal se frustra?				
5. ¿Es competitivo en su trabajo, profesión o actividad?				
6. ¿Se siente impaciente cuando debe esperar para ser atendido en una cola?				
7. ¿Acentúa en forma exagerada palabras de una oración que cree relevantes?				
8. ¿ Interrumpe cuando otros hablan?				
9. ¿Tiene tendencias a celebrar el discurso de los demás, apurándolos o incluso terminando la frase por ellos?				
10. ¿ Oculta sus sentimientos personales?				
11. ¿ Se agrade a sí mismo o a otros?				
12. ¿ Se torna impaciente cuando ve hacer alguna tarea a otra persona y que usted cree hacerla más rápido?				
13. ¿ Se torna impaciente o siente culpa cuando no trabaja o permanece en relax durante horas o días?				
14. ¿ Es frecuente que éste pensando en dos o más cosas al mismo tiempo?				
15. ¿ Siente impaciencia por ver las cosas hechas o terminadas?				
16. ¿ Habla, come y/o camina rápidamente?				
17. ¿ Juega el trabajo un papel muy importante en su vida?				
18. ¿ Tiene tendencia, durante conversaciones de trabajo o de cierto interés, a mover sus dedos golpeando la mesa, apretar los puños, mover sus rodillas u otra actividad equivalente?				
19. ¿ Es perfeccionista, quiere que todo le salga bien?				

20. ¿ Su agenda o tareas diarias están sobrecargadas? ¿Tiende a agendarse cada vez más cosas?		
21. ¿ Está siempre apurado?		
RESULTADO		

TEST No.2 - CUESTIONARIO GHQ-28

A continuación encontrará preguntas referidas a su estado de salud. Por favor conteste a todas las preguntas, simplemente subrayando la respuesta, que a su juicio, se acercan más a lo que siente o ha sentido últimamente. Favor no referirse a problemas que ha tenido en el pasado, si no los recientes y actuales.

ULTIMAMENT

E:

1. ¿ Se ha sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?	Mejor de lo habitual	Igual que lo habitual	Peor de lo habitual	Mucho peor de lo habitual
2. ¿ Ha tenido la sensación de que necesitaba un reconstituyente?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
3. ¿ Se ha sentido agotado y sin fuerzas para nada?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
4. Ha tenido la sensación de que estaba enfermo?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
5.¿ Ha padecido dolor de cabeza?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
6. ¿ Ha tenido sensación de opresión en la cabeza o de que la cabeza le va a estallar?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
7. ¿ Ha tenido oleadas de calor o de escalofríos?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
8. ¿ Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
9. Ha tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
10. ¿ Se ha notado contantemente agobiado/a y en tensión?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
11. ¿ Se ha sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
12. ¿ Se ha asustado o ha tenido pánico sin motivo?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
13. ¿ Ha tenido la sensación de que todo se le viene encima?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual

14. ¿ Se ha notado nervioso/a y a punto de explotar constantemente?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
15. ¿ Se las ha arreglado para mantenerse ocupado/a y activo/a?	Más activo de lo habitual	Igual que lo habitual	Bastante menos de lo habitual	Mucho menos de lo habitual
16. ¿ Le cuesta más tiempo hacer las cosas?	Menos tiempo de lo habitual	Igual que lo habitual	Más tiempo de lo habitual	Mucho más tiempo de lo habitual
17. ¿ Ha tenido la impresión, en conjunto, de que está haciendo las cosas bien?	Mejor de lo habitual	Igual que lo habitual	Peor de lo habitual	Mucho peor de lo habitual
18. ¿ Se ha sentido satisfecho con su manera de hacer las cosas?	Muy Satisfecho	Igual que lo habitual	Menos satisfecho de lo habitual	Mucho menos satisfecho
19. ¿ Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?	Más útil de lo habitual	Igual que lo habitual	Menos útil de lo habitual	Mucho menos útil de lo habitual
20. ¿ Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	Más de lo habitual	Igual que lo habitual	Menos de lo habitual	Mucho menos de lo habitual
21. ¿ Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?	Más de lo habitual	Igual que lo habitual	Menos de lo habitual	Mucho menos de lo habitual
22. ¿ Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
23. ¿ Ha venido viviendo la vida totalmente sin esperanza?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
24. ¿ Ha tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
25. ¿ ha pensado en la posibilidad de "quitarse de en medio"?	Claramente, No	Me parece que no	Se me ha cruzado por la mente	Claramente lo he pensado
26. ¿ Ha notado que a veces no puede hacer nada porque tiene los nervios desquiciados?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
27. ¿ Ha notado que desea estar muerto y lejos de todo?	No, en absoluto	No más de lo habitual	Bastante más de lo habitual	Mucho más de lo habitual
28. ¿ Ha notado que la idea de quitarse la vida le viene repetidamente a la cabeza?	Claramente, No	Me parece que no	Se me ha cruzado por la mente	Claramente lo he pensado

TEST No. 3 - CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES

Este cuestionario pretende obtener una situación global de la organización respecto a los factores psicosociales de riesgo.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a la empresa y encierre el inciso correspondiente en la hoja de respuesta.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

1. ¿El trabajador tiene la libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No
- B. Sí, ocasionalmente
- C. Sí, cuando la tarea lo permite
- D. sí, es la práctica habitual

2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza
- C. Sí se utiliza ocasionalmente
- D. Sí, se utiliza habitualmente

3. ¿El trabajador tiene la oportunidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No
- B. Sí, ocasionalmente
- C. Sí, habitualmente
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener tiempo de descanso

4. El trabajador dispone de información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No
- B. Sí, algunas veces
- C. Sí, habitualmente
- D. Sí, siempre

5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores ¿Se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No
- B. Sí, oralmente
- C. Sí por escrito
- D. Sí, por escrito y oralmente

6. Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene alguna duda acude

a:

- A. Un compañero de otro puesto
- B. Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo

7. Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿Se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No
- B. Sí, por medio de la intervención del mando
- C. Sí entre todos los afectados
- D. Sí, mediante otros procedimientos

8. ¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en períodos fijos
- B. No, la empresa distribuye períodos vacacionales sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos teniendo en cuenta la continuidad de la actividad

9. ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada
- B. Sí, solo incidentes menores
- C. Sí, cualquier incidente

10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico y/o mental requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso
- B. No por otras causas
- C. Sí, las establecidas
- D. Sí, según necesidades

11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No
- B. Charlas, asambleas
- C. comunicados escritos
- D. Sí, medios orales y escritos

12. En términos generales ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No
- B. Sí, a veces
- C. Sí, habitualmente
- D. Sí, siempre

13. La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos a alcanzar por el trabajador
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo

14. ¿Se recuperan los retrasos?

- A. No
- B. Sí, durante las pausas
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo
- D. Sí, alargando la jornada

15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo)
- B. Salario, más prima colectiva
- C. Salario, más prima individual

16. ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No
- B. Sí, de forma oral
- C. Sí de forma escrita (instrucciones)
- D. Sí, de forma oral y escrita

17. ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador
- B. No, por el ruido
- C. No, por otros motivos

- D. Sí, algunas palabras
- E. Sí, conversaciones más largas

18. ¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando

19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No
- B. Sí cuando la tarea se lo permite
- C. Sí, en función del tiempo disponible
- D. Sí, siempre se hace en equipo

20. ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No
- B. Sí, ocasionalmente
- C. Sí, habitualmente
- D. Sí cualquier error

21. ¿Se organizan de forma espontánea eventos en los que participa la mayoría de la del equipo?

- A. No
- B. Sí, una o dos veces al año
- C. Sí, varias veces al año según surja el motivo

22. ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No por el proceso productivo
- B. No, por otros motivos
- C. Sí, con un sustituto
- D. Sí, sin que nadie le sustituya

23. ¿Existe en general, un buen clima en el trabajo?

- A. No
- B. Sí, a veces
- C. Sí habitualmente
- D. Sí, siempre

24. ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad)

B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados

C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa

D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas

25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o tarea a lo largo de su jornada laboral?

A. No

B. Se cambia de manera excepcional

C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual

D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador

26. Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas maquinarias y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

A. No

B. Sí,
oralmente

C. Sí, por
escrito

D. Sí, oralmente y por escrito

27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas

B. relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración

C. Relaciones solo de colaboración para el trabajo

D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo

28. De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí

B. No

29. ¿Han aumentado las bajas por origen psicológico de larga duración en el equipo?

A. Sí

B. No

30. ¿Hay alguna persona que esté siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí

B. No

