



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
ESCUELA DE PSICOLOGÍA SANTIAGO DE CHILE LF
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEDE SANTIAGO
CAMPUS LA FLORIDA

Clima Laboral y Riesgo Psicosocial en un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana.

“TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO (A)”

AUTORA: Lic. Marta Sotelo Riffo.

PROFESORA GUÍA: Ps. Paola Andreucci Annunziata, PhD.

2. Dedicatoria

En primer lugar agradezco a Dios por haberme entregado tan maravillosa oportunidad quién en los momentos de flaqueza con su gran bondad me dio las fuerzas para seguir adelante, entregándome su luz en los momentos de oscuridad.

También dedico este proceso maravilloso a quien siempre creyó en mí, a una de las mujeres más importantes dentro de mi vida, esa persona eres tú mamita Zoila Reyes, tu credibilidad hacia mí me entrego la fuerza necesaria para dar inicio en te camino y del mismo modo culminarlo.

Dedico este momento a mis hijos Paz Frez y Mathyas Frez también a mi esposo Francisco Frez quienes siempre me apoyaron en todo momento de forma incondicional, del mismo modo, les pido perdón por el tiempo sacrificado, los amo con mi vida y agradezco a la vida permitirme verlos crecer día a día junto a mí. Son mi gran tesoro y mi pilar en la vida.

Dedico también este momento a mis padres Lucia Riffo y Jaime Sotelo y a mis hermanos Javier Sotelo y Lucia Sotelo, quienes me han apoyado de forma incondicional a lo largo de la vida, sin ustedes, no sé, si hubiese logrado lo que hoy estoy logrando, sobre todo a ti “cabezona”, siempre brindándome tu compañía te debo mucho.

Finalmente dedico este proceso a quienes creyeron en mí y me acompañaron en este largo camino de uno u otro modo, aunque sea entregándome su apoyo en momentos de dificultad.

3. Agradecimiento

Nuevamente agradezco a Dios por la oportunidad brindada y por iluminarme en momentos de oscuridad.

Agradezco a mi familia por todo el apoyo que me brindaron, la compañía y la fuerza que me entregaron en todo momento.

Agradezco a mi jefatura Beatriz Campillo y mis compañeras de trabajo Astrid Díaz, Jenny Mena, Jessica Villaseca, Pablo Rodríguez y Jaime Martínez, quienes siempre me brindaron su apoyo y me dieron fuerzas durante el proceso permitiéndome para poder ganar experiencia en el ámbito laboral, enseñándome lo que es el verdadero compañerismo.

Agradezco a mis amistades en especial a Purísima Contreras, María Isabel Prado con quienes inicie este camino, además a Anay Cifuentes quien se volvió un gran apoyo en este proceso.

Agradezco a profesores que supieron entregarme el conocimiento y herramientas necesarias para estar donde estoy ahora en especial a Christian Goicovic y Johann Ellwanger.

Finalmente agradezco a mi profesora guía de tesis Paola Andreucci quién se encargó de acompañarme en este proceso de corto plazo para así mejorar los aspectos deficientes de la investigación, gracias por su paciencia y apoyo.

4. Resumen

El clima laboral es uno de los temas más relevantes en este último periodo y se entiende como la percepción subjetiva de los sujetos que forman parte de una organización la que puede ser afectada por la misma cultura empresarial, sus líderes o los propios funcionarios, así mismo podemos dar conjetura a los riesgos psicosociales, los cuales de algún modo forman parte del clima y el clima forma parte de los riesgos, abarcando dimensiones tales como las exigencias psicológicas, las habilidades, el apoyo social, etc. Lo cual repercute en la salud tanto física como mental del trabajador afectando su rol de trabajador, como de sujeto individual que puede estar asociado a rol de padre o madre, estudiante, dueña de casa o algún otro.

Palabras clave: clima laboral, riesgo psicosocial, salud física y mental.

Abstract

The work climate is one of the most relevant issues in this last period and it is understood as the subjective perception of the subjects that are part of an organization that can be affected by the same corporate culture, its leaders or the employees themselves We can conjecture the psychosocial risks, which somehow are part of the climate and the climate is part of the risks, encompassing dimensions such as psychological demands, skills, social support, etc. These impacts on both the physical and mental health of the worker affecting his or her role as an individual subject that may be associated with the role of father or mother, student, homeowner or someone else.

Key words: Work climate, psychosocial risk, physical and mental health

5. Índice

2. Dedicatorias.....	2
3. Agradecimientos.....	3
4. Resumen.....	4
5. Índice.....	5 - 6
6. Epígrafes.....	7
7. Introducción.....	8
8. Capítulo I. planteamiento del problema.....	9
8.1 Planteamiento del problema.....	9
8.2 Pregunta.....	9
8.3 Objetivo general.....	9
8.4 Objetivos específicos.....	9
8.5 Justificación.....	10
9. Capítulo II. Marco Teórico.....	12
9.1. Las organizaciones.....	12
9.2. Relación entre riesgo psicosocial y clima laboral.....	15
9.3. Clima organizacional.....	16
9.3.1. Características del clima organizacional.....	21
9.3.2 La importancia del clima laboral.....	22
9.3.3 Tipos de clima laboral.....	23
9.4. Riesgo psicosocial.....	26
9.4.1. Características de los factores de riesgos psicosociales.....	27
9.4.2. Historia del concepto del concepto factores de Riesco psicosocial	29
9.4.3. Los riesgos laborales.....	30
9.4.4. Los riesgos psicosociales.....	31
9.4.5. Características de los riesgos psicosociales.....	32
9.4.6. Principales riesgos psicosociales.....	33
10. CAPITULO III. Marco Metodológico.....	47
10.1. Tipo de investigación.....	47

10.2. Hipótesis.....	47
10.3. Participantes.....	47
10.4. Diseño, procedimientos, instrumentos y materiales que se emplearán para la obtención de datos.....	47
10.5. Procedimiento.....	49
11. CAPITULO IV. Presentación y análisis de los resultados.....	50
11.1. Análisis Descriptivo de clima laboral basado en el cuestionario de Litwin y Stringer	50
11.2 Análisis descriptivo de Riesgo psicosocial asociado al cuestionario ISTAS 21 de riesgo psicosocial.....	53
11.3. Análisis psicométrico.....	56
12. CAPÍTULO V. Discusión de resultados.....	68
13. CAPÍTULO VI. Conclusiones.....	71
14. CAPITULO VII. Referencias bibliográficas.....	73
Referencias.....	73
Bibliografía.....	76
15. Anexos.....	77
Encuestas	
Carta de consentimiento informado universidad	
Carta de consentimiento informado muestra	
Resultados clima laboral –incluye gráficos	
Resultado ISTAS 21 – incluye gráficos	
Resultado de correlaciones SPSS – incluye gráficos	
Carta Gantt	

6. Epígrafes

La piedra

El distraído tropezó con ella

El violento la utilizo como proyectil

El emprendedor construyó con ella

El campesino cansado la utilizo como asiento

Para los niños fue un juguete

David mato a Goliat

Miguel Ángel le saco la más bella escultura

En todos los casos

La diferencia no estuvo en la piedra

Sino en el hombre

No existe piedra en tu camino que no puedas aprovechar

Para tu propio crecimiento.....

Anónimo

...todos pensamos de distintas formas

Lo importante es como damos a conocer lo que pensamos... quizás en el respeto está la clave...

Marta Sotelo 2017

7. Introducción

En el presente trabajo se podrá observar y comprender a una organización como un sistema el cual está formado por dos o más personas, en donde se da la posibilidad de nacer y crecer, del mismo modo la posibilidad de caducar en un lugar. Al entender que una organización está compuesta por personas se da un sistema de relaciones dentro de ella y así mismo se va creando un “clima” más conocido como clima laboral u organizacional, el que se ve determinado tanto por la cultura organizacional existente como por el aporte de las características y actitudes de cada sujeto participante, del mismo modo este podría verse afectado tanto por factores internos como externos generando ya sea un ambiente positivo u hostil.

Además de lo mencionado, la organización se ve involucrada en un estado donde se pueden generar enfermedades físicas y/o mentales, lo que podría provenir tanto del propio ambiente de la organización, así como desde el ambiente externo. Algunos de los riesgos más comunes son el estrés, el burnout, el mobbing, el acoso laboral y la multiplicidad de roles que cumple un sujeto tanto al interior como al exterior de la empresa. Todo ello se denomina o conoce como riesgos psicosociales.

Según lo descrito, la relevancia de comprender la relación entre el clima laboral y los riesgos psicosociales, se basan en el interés de generar cambios en donde los sujetos puedan desempeñarse con un nivel de estrés mucho más disminuido, en donde el trabajador se sienta parte de la empresa y disfrute de la actividad a realizar de este modo a su vez se emplearían beneficios tanto para la salud de los trabajadores como para la organización misma, debido a que si el funcionario se encuentra bien a nivel de salud física y mental este produciría más, lo cual genera ganancias materiales y simbólicas tanto para el mismo como para la empresa.

Ante lo mencionado, no podemos hacer vista ciega de que al hablar de riesgos psicosociales, no solo hablamos de un solo concepto, sino que con los diferentes estudios realizados se ha ido aclarando conceptos tales como factores psicosociales y riesgos laborales, los cuales se irán explicando a medida que avance la literatura.

8. Capítulo I. planteamiento del problema

8.1 Planteamiento del problema

Determinar si existe relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial, en el área administrativa de un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

8.2 Pregunta

¿Existe relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial en los funcionarios de entre 18 a 65 años del área administrativa de un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

8.3 Objetivo general

Identificar si existe alguna relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial en los funcionarios de entre 18 a 65 años del área administrativa de un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

8.4 Objetivos específicos

Describir la variable clima organizacional en un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

Describir la variable riesgos psicosociales en un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

8.5 Justificación

Conveniencia. La presente investigación permitirá profundizar en las teorías de clima organizacional y riesgo psicosocial para explicar cómo estas variables se relacionan en el contexto laboral.

Relevancia social la investigación como tal, será un aporte para el área de la psicología organizacional específicamente en la organización en donde se llevará a cabo el estudio aportando a la comprensión y relevancia de las variables en los funcionarios, optando a la posibilidad de mejorar los aspectos que se encuentren deficitarios lo cual permitiría mejorar el clima laboral en donde se podría ver una disminución del riesgo psicosocial en el área administrativa de un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana durante el año 2017.

Debido a que si bien en la última encuesta aplicada en noviembre del 2015 (J. Martínez, 2015), no hubo una alta tasa de riesgo psicosocial, si se pudo observar que el porcentaje conformado por funcionarias mujeres es más alto que el de varones. En el género femenino, se puede apreciar un Riesgo alto en la dimensión Doble presencia con un 65,1%, mientras que los varones no presentaron alto riesgo en ninguna de las categorías que evalúa el inventario ISTAS 21.

Implicaciones prácticas. De algún modo podría ser que las variables se relacionaran entre sí, por ello es relevante entender cada una y así poder generar un aporte a la organización involucrada.

Viabilidad

El Hospital Psiquiátrico está constituido por 310 funcionarios de los cuales 50 conforman el área administrativa, la que se subdivide en distintos departamentos, incluyendo director, jefaturas y administrativos. Para ello se extraerá un porcentaje de los funcionarios administrativos los cuales podrán ser utilizados como muestra del estudio, de este modo se podría llegar a detectar las distintas variables y su relación. Por otra parte la muestra se encuentra autorizada a la participación del estudio a investigar.

Para lograr detectar las variables y la relación en el caso que existiese, se deben utilizar 2 instrumentos los cuales están dirigidos a las distintas variables (clima organizacional y riesgo psicosocial).

Los instrumentos a utilizar se encuentran estandarizados y validados en Chile. Cuestionario de Litwin y Stringer (clima organizacional) y cuestionario ISTAS 21 (riesgo psicosocial). Ambos están a disposición para a aplicación a la muestra.

Valor teórico. El presente estudio podría llegar a ser un aporte para identificar la relación que existe entre las variables clima organizacional y riesgo psicosocial y como estas se manifestarían en el contexto laboral dentro de una organización.

9. Capítulo II. Marco Teórico

El presente trabajo trata de investigar acerca de la relación entre clima laboral y riesgo psicosocial, dado a que en muchas oportunidades los problemas personales de un individuo se ven involucrados en el sistema laboral en donde a raíz de lo mencionado se puede llegar a desatar un ambiente hostil generando una variable estresora para el resto de los individuos que componen la organización misma del mismo modo los problemas laborales pueden verse involucrados en la vida personal de un individuo lo que pudiese llegar a desbordar problemas a nivel de salud mental y/o física por lo que a mi juicio, yo creo que resulta oportuno comprender la función de las organizaciones tanto a nivel global como individual, es decir, que se debe de tomar en cuenta que tanto podría influir una variable sobre la otra entendiendo los efectos que estas podrían llegar a provocar.

9.1. Las organizaciones

A partir de lo señalado resulta oportuno comprender lo que significa organización en donde según Chiavenato (1999) refiere. “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”.

En este mismo sentido es posible entonces establecer que a partir del ingreso de un individuo a una organización pasa a formar automáticamente parte de ella obteniendo el título de funcionario, desde ese momento comienza un desarrollo dentro de la organización ya que se nace, crece, educa, trabaja y divierte. Ante la situación planteada se puede observar que dentro de las organizaciones existen sistemas complejos los cuales se ven influidos por valores, creencias, expectativas, convicciones, modo de pensar, sentir, etc. Y a medida que va creciendo la organización deben de ir adquiriendo mayor personal, por tanto se podría decir que el crecimiento conduce a la complejidad. Por tanto las grandes organizaciones son llamadas organizaciones complejas, las cuales poseen ciertas características. (Chiavenato, 1999, p.2).

De este modo se puede mencionar como primera característica la Complejidad; entendiendo que a partir de ello existen niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar labores en las personas, porque la interacción es indirecta, no así en pequeñas empresas donde la relación es directa, es decir, de persona a persona. Otra de las características habla del Anonimato; refiriendo a que importa la actividad que se realice, no quien la ejecuta. Así mismo existen rutinas estandarizadas para los procedimientos y canales de comunicación. Dentro de la complejidad se mencionan características tales como Estructuras personalizadas no oficiales las cuales configuran la organización informal tendiendo a la especialización y la proliferación de funciones en donde se pretende separar las líneas de autoridad formal de las competencias formales o técnicas y Tamaño debido a que por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

En relación con este último las organizaciones se observan como sistemas sociales en donde existen unidades y/o agrupaciones constituidas a fin de lograr uno o más objetivos específicos. Chiavenato (1999 p.2) “Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante”.

Abordado lo anterior es posible decir, que las organizaciones son un sistema en donde existen relaciones entre sus componentes, los cuales operan en función de lograr un objetivo, además de ello en una organización siempre está en transformación dado al ingreso o egreso de personas y no tan solo de personas, sino también de sistemas u otros como datos, materia, etc. Los cuales van generando cambios dentro de la misma, por este mismo motivo se habla de un sistema complejo.

No existe un sistema totalmente cerrado o totalmente abierto debido a que una organización es un sistema medio, complejo y dinámico, asumiendo que la organización está conformada por subsistemas los cuales se encuentran interrelacionados dentro de un microsistema, el cual se encuentra constantemente generando transformación a través del intercambio de materia.

En las organizaciones existe un ambiente general o microambiente. El microambiente se constituye de diferentes factores abarcando desde lo económico - cultural hasta lo

demográfico entre otros los cuales ocurren en la sociedad en general. A partir de lo descrito se puede decir que los factores externos, los cuales se encuentran fuera del control de la organización como propia. Así mismo el microambiente habla del propio ambiente de la organización y/o empresa en donde se encuentran entradas, salidas y resultados de la misma, es decir, proveedores, recursos, clientes, etc.

Toda organización requiere de alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, lo cual debe de definir metas, objetivos, y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que la misma organización dependerá para poder obtener sus objetivos y/o fines (Chiavenato, 1999). Los objetivos de una organización son dinámicos dado a que continuamente están evolucionando, lo cual altera las relaciones tanto externa como internas.

Por otra parte debe de existir racionalidad en las organizaciones lo cual permite lograr mediante normas y reglamentos que fijan el comportamiento de los participantes en la búsqueda de la eficiencia, así mismo la eficiencia es el resultado de la racionalidad, es decir, de las normas, ya que una vez establecidos los objetivos, compete descubrir los medios más adecuados para obtenerlos, lo cual se logra a través de medios, métodos, procesos, procedimientos, etc. Según Chiavenato, (1999) se debe considerar dentro de una organización la eficiencia y la eficacia de manera simultánea. Cuando hablamos de eficiencia nos referimos a que según (Chiavenato, 1999) menciona que “se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización, no se preocupa por los fines, sino por los medios”. Así mismo la eficacia “logro de los Racionalidad de las organizaciones mediante los recursos disponibles, vuelve la atención a los aspectos externos de la organización”.

Como anteriormente se menciona, las personas son quienes constituyen la organización por ello el especialista de RR.HH tiene dos alternativas: 1) estudiar a las personas como personas, es decir, sujetos dotados de personalidad, individualidad, aspiraciones, valores, destrezas, actitudes, motivaciones y objetivos individuales y 2) estudiar a las personas como recursos, es decir, dotados de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar labores empresariales.

9.2. Relación entre riesgo psicosocial y clima laboral

A mi juicio queda mucho que decir acerca del clima y de los riesgos psicosociales, debido a que si bien son variables distintas estas podrían tener mucho que ver, por una parte el clima laboral habla del sistema dentro de una organización, y más allá de eso tiene que ver con las relaciones que se producen dentro de este y del como las características de cada individuo van generando un sistema relacional entre ellos mismos, de este modo se podría observar las características de una organización como tal y el como la cultura empresarial genera un clima, del mismo modo todo individuo que forma parte de este sistema se caracteriza por alguna conducta. Hecha la observación anterior no se puede apartar el tipo de liderazgo, el cual se relaciona en un porcentaje de alta magnitud en el funcionamiento dentro de la organización, esta relación puede ser negativa o positiva. Por otra parte los riesgos psicosociales nos hablan de factores que muchas veces son provocados por la misma organización, entonces es donde aflora la pregunta de cuan relación tendrían estas dos variables, desde alguna perspectiva es posible poder mencionar que si tiene mucha relación, dado a que si existe un mal liderazgo o un clima laboral hostil, este generaría estrés en los individuos que componen dicha organización, si bien cada individuo tiene diferentes formas de afrontar las diferentes dificultades dentro de una organización lo cual provocaría estrés en diferentes niveles este terminaría por contaminar el propio sistema, dicho de otro modo, si un sujeto se encuentra estresado, desmotivado o se siente inseguro en su lugar o puesto de trabajo, esta sensación es traspasada al resto de los compañeros, ya sea por la forma de actuar, por el ausentismo, o por el cómo es su comportamiento en general, lo cual afecta tanto a los propios sistemas internos de una organización como a los sistemas externos que forman parte de la misma.

Ante lo mencionado cada individuo tiene un sistema externo a la organización de los cuales esta no puede hacerse cargo, debido a que en muchas ocasiones los sujetos no tiene la capacidad de dejar fuera sus “problemas personales” llevándolos a ser parte de la organización misma, y viceversa, sin embargo, es posible generar alguna red que pueda

apoyar a quienes no se encuentran bien en su estado de salud mental y/o física , sin necesariamente hablar de sujetos con algún trastorno, sino que hablamos de personas que se encuentran probablemente en un mal momento de su vida, lo cual podría tratarse de problemas económicos, sentimentales, de salud, etc.

A partir de lo descrito se podría dar inicio a la relación entre riesgo psicosocial y clima laboral.

9.3. Clima organizacional

“El clima laboral no se ve ni se toca pero tiene una existencia real”. (Keit Davis, s.f).

El clima organizacional es uno de los temas más estudiados en los últimos años y que además es de gran relevancia, debido a que hoy en día se han insertado en el mundo gran cantidad de empresas que varían desde grandes a pequeñas organizaciones, a mediados de los años 60’ autores como Likert y Mc Gregor (citado por Rodríguez, 2013. P 36-39) proponen el concepto de clima organizacional, comenzando a estudiar las relaciones que se daban dentro de las organizaciones entre personas, así mismo observaron los tipos de liderazgos y como estos afectaban al clima propiamente tal y el desempeño de la empresa y sus trabajadores, ya que esto podría afectar tanto en forma positiva como negativa.

Por esta razón se han realizado diferentes estudios en donde se puede observar que el clima es un factor que se ve influenciado por otros varios factores, por lo cual existen distintas y diferentes definiciones, que si bien son de distintos autores no se alejan mucho de la realidad y visión de los mismos, es decir, la mayoría de las definiciones desde las más antiguas a las más actuales han abarcado conceptos muy similares, en donde se busca observar la influencia o impacto que causan los cambios tecnológicos, económicos y sociales y como además estos pudiesen impactar sobre el comportamiento de los mismos trabajadores. En conjunto con lo mencionado actualmente se sumó un factor de gran relevancia como es la salud del trabajador/a ya sea a nivel mental como físico.

A partir de lo descrito es posible mencionar que el clima organizacional se define de acuerdo a la percepción que tenga cada uno de los integrantes de la propia empresa, en

relación a las propias características de la misma. También pudiese basarse en percepciones comunes que puedan existir de los funcionarios, lo cual se asocia al tipo de cultura que posea dicha organización.

Además de ello se considera un filtro por el cual pasan fenómenos objetivos, los cuales son percibidos por los propios funcionarios, así mismo esta influenciaría en la motivación y comportamiento de los trabajadores. (Noriega V, 2009 citado por González, Manríquez & Venegas, 2014).

Uno de los primeros autores con relevancia fueron Litwin y Stinger quienes plantearon que en el clima organizacional había que tener en cuenta nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización. (Maish Molina, 2003 citado por Sagredo, 2013)

En este mismo orden y dirección de acuerdo a la literatura lo ideal es que dentro de una organización las personas se sientan satisfechas y cómodas tanto en lo físico, psicológico y social, de este modo lograrían desempeñar mejor sus labores, no obstante, en muchas ocasiones los empleados de una organización se desempeñan en un ambiente laboral hostil, el cual en oportunidades se ve predominado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los individuos y cambios que ocurren dentro de la misma organización.

(Alves, 2000) afirma que:

Un buen nivel de comunicación, respeto mutuo, sentimiento de pertenecía, atmósfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con una sensación general de satisfacción, son algunos de los factores que definen un clima favorable a una productividad correcta y un buen rendimiento. (Citado por Guillen, 2016, p. 32).

Mientras que (Cabrera, 1999) propone que. “El clima laboral es la personalidad de una empresa”. (Catarina (s.f). Universidad de las Américas – Puebla p.8).

De acuerdo a lo descrito es posible decir que a partir de las características propias de una organización es como un individuo se va identificando con la misma y sintiendo parte de ella generando un sentido de pertenencia, en donde la posibilidad de dar cuenta de los conflictos y/o dificultades que pueden existir al interior de una empresa entregando como resultados un efecto en la productividad y el estado anímico de los individuos entre otros. Por lo que es posible mencionar según (Maish, 2009, p. 13) que “Evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de RR.HH”.

(Maish, 2007 citado por Sagredo, 2013, p. 387) menciona que:

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retro-información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros de la organización, cómo en la estructura de la misma, o en uno o más de los subsistemas que la componen.

El término clima laboral es difícil de definir, sin embargo, se puede deducir que es importante que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el servicio de la organización, tanto en la producción como en la satisfacción personal de cada integrante de la empresa.

Según los artículos un ambiente o clima laboral adecuado es producto de la fusión entre los factores humanos y físicos, lo que permitiría mejorar el desempeño laboral de los empleados en una empresa. (Comité Técnico de Normalización de Sistemas de Calidad y el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. 2001).

La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto. (Perez & Reyes, 2004 citado por Mondragón, 2017).

Así mismo se explica “el desempeño y comportamiento de los individuos está influenciado por los estilos de liderazgos, comunicación, motivación y recompensas que puedan existir dentro de una organización”. (Sandoval 2004 citado por Cuadra y Veloso 2007, p.40-56).

Por otra parte (Rodríguez, 2001 citado por Cuadra y Veloso 2007, p.40-56) dice que “las percepciones de los funcionarios de una empresa respecto al trabajo, el ambiente, las relaciones, etc. Tiene que ver con las regulaciones formales que afectan dicho trabajo”, es decir, tiene que ver con los cambios propios de la misma organización.

(S. Agueldo y S. Restrepo, 2017), mencionan que:

Es importante para mejorar el clima organizacional, generar mayor sentido de pertenencia por la organización y una cultura de mejoramiento continuo; siguiendo con la disposición de generar espacios como el que se dio para llevar a cabo las capacitaciones, acompañados del desarrollo y proyección del colaborador al interior de la organización.

También se explica el clima laboral como “un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una institución”. (Ouchi W. Teoría Z. Bogotá 1992; Editorial Norma; citado por Sagredo, 2013). Mientras que (Zapata, 2000) refiere a que el clima estaría conformado por partes dependientes las cuales por un lado aportan al desarrollo y por otro al cambio propio de la organización. Por lo que la importancia en el estudio del clima se basaría como primera instancia en identificar los diferentes elementos y/o factores que lo constituirían.

Sagredo, (2013, p.388) dice que:

Un elemento significativo en la definición del clima organizacional está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. Los factores y las 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 las personas y estos

comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, y por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Algunos autores hablan proponiendo distintas teorías en las cuales debiese existir una diferencia en la percepción del clima laboral, distinguiéndolo a nivel “organizacional, departamental e individual” (Díaz, 2006, p.22).

Continuando con la literatura y de acuerdo a lo investigado por el autor suena interesante mencionar que se habla de tres enfoques o corrientes que se han referido al clima laboral, específicamente se menciona el estructuralista, el subjetivo y el de síntesis. (Sagredo, 2013).

Por una parte el enfoque estructuralista, se distinguen dos investigadores (Forehand y Gilmer 1964, citado por Williams, 2013 p.21), quienes definen al clima organizacional como “...el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. El enfoque subjetivo lo distinguen (Halpin y Crofts 1963, citado por Alvarado, 2013, p.25) definen al clima como “...la opinión que el trabajador se forma de la organización”. No obstante el último enfoque que es el de síntesis realiza una fusión entre los otros dos enfoques mencionados anteriormente, en donde los principales exponentes son (Litwin y Stringer, 2001, citado por Sagredo, 2013 p.388) quienes definen el clima como “...el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.

De acuerdo a lo mencionado Sagredo (2013, p.389) define el clima laboral como “El ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio”.

Todo ello se percibe a través del ambiente ya sea interno y/o externo en el que se ejerce, es decir, si hay una buena comunicación, respeto, liderazgo es probable que los sujetos de la organización perciban el ambiente como algo positivo, todo acompañado de la cultura de la

empresa, las normas y reglas que en esta existan, en donde se puedan ver beneficios tanto para la propia organización como para los propios sujetos que la componen.

9.3.1. Características del clima organizacional

Dentro de lo que se considera clima laboral existen diferentes características las cuales son importantes conocer debido a que estas repercuten en la motivación de los funcionarios que componen la organización arrastrando como consecuencia para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

(Litwin y Stinger, 2001) postulan a que dentro de una organización existen nueve dimensiones las cuales darían explicación a lo que es el clima laboral y que además cada una de estas se relacionarían con la organización misma dichas dimensiones y/o componentes corresponden a la estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización. (Sagredo, 2013).

El clima laboral se relaciona directamente con diferentes procesos dentro de la organización tales como; productividad, liderazgo y sentido de pertenencia, en este sentido las personas que componen las organizaciones, empresas y/o instituciones deberán comprometer todo tipo de esfuerzo para proveer sus mejores actitudes y sensaciones en pro de fortalecer un buen clima laboral.

Hay una serie de particularidades del clima laboral que permiten complementar las diversas acepciones que tienen diferentes autores. En esta línea Rodríguez (2001) propone que el clima organizacional es un estado permanente, sin embargo la empresa sería quien influiría en el cambio de los funcionarios respecto del comportamiento, así mismo, el compromiso y la identificación se ve influenciado por el clima de la empresa, por lo que es posible mencionar que el clima de algún modo también se ve afectado por las distintas variables asociadas a las distintas instituciones de trabajo, del mismo modo el autor menciona que

cambios tales como la rotación y/o ausentismo serían generados por un clima laboral más hostil.

Por otra parte el autor (Hinojosa, 2010) explica que para comprender mejor el clima laboral debemos de tomar en cuenta algunos elementos tales como a que el clima serían las características del medio ambiente de trabajo, de este modo dichas características podrían ser percibidas directa o indirectamente por los funcionarios lo que podría tener repercusiones en el comportamiento laboral. El clima laboral se puede observar como una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, por lo tanto las características de una empresa serían relativamente permanentes en el tiempo, generando una diferenciación entre organizaciones y secciones dentro de la misma, formando así un sistema interdependiente y dinámico.

En ese mismo sentido (Maish, 2004) afirma:

Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación medición. En donde algunas de las variables más estudiadas son: motivación, recompensa, propósito, comunicación, conflicto, estructura, liderazgo, satisfacción, capacitación, objetivos y cultura.

9.3.2 La importancia del clima laboral

Como anteriormente se hace mención es importante que los individuos que conforman una organización se sientan parte de la misma, es decir, cómodos, motivados, con sentido de pertenencia, entre otras, por esta razón se debe destacar la importancia que atrae un clima laboral gratificante, así mismo según Schneider (1975, citado por Chiang, Salazar, et al. 2008, p.66-68) “el clima organizacional es como un conjunto particular de prácticas y procedimiento organizacionales”.

Al existir un ambiente agradable y confortante para las personas estas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo de modo que su labor se transforme en algo interesante permitiendo aportar con diferentes y nuevas ideas a la organización. Un

individuo al sentirse motivado puede tener resultados sorprendentes en el desarrollo de nuevas ideas, resolución de problemas y desarrollo personal, al mismo tiempo son capaces de disfrutar su trabajo y mantener buenas relaciones con sus superiores y compañeros, pudiendo así rendir más transformándose en un elemento valioso para la organización, dicho lo anterior, es importante que a su vez dentro de la organización a las personas se les considere como un ente **bio-psico-social**, considerando que en ellos se encuentra cifrado el éxito y por ende la productividad y éxito de la empresa.

En relación con este último existen factores físicos, psicológicos y sociales que afectan el clima de las organizaciones, entendiendo los factores físicos como un lugar confortante de trabajo, señalando que lo ideal es que se encuentren zonas de descanso y esparcimiento, casinos y baños adecuados en donde también encuentren estacionamiento áreas verdes, zona de fumadores, etc. Por otra parte los factores psicológicos se refieren a la forma en como son manifestadas las relaciones entre funcionarios o compañeros, entre empleados, empleador, además del como el superior se refiere a sus colaboradores, como los trata, los incentiva y los promueve y por último los factores sociales los cuales tienen que ver con los espacio de interacción social, con las celebraciones, reconocimientos, fechas importantes (aniversario, día de la secretaria, etc.).

9.3.3 Tipos de clima laboral

Se puede deducir que ante un buen líder es capaz de generar un buen clima, desde esta perspectiva varios autores han indagado acerca de los tipos de liderazgo que se pueden dar en una empresa de los cuales solo mencionaremos dos o tres tipos correspondientes al polo más aceptado.

Autores primerizos en la materia tales como (Barrow, 1977, citado por Alves, 2000. p.125) quién menciona que “el liderazgo es un proceso en donde se intenta generar incidencia en un o los individuos con el fin de lograr objetivos determinados”.

Mientras que en tiempos más actuales se menciona que otros autores proponen que el liderazgo tiene que ver con la definición de estrategias logrando una orientación al resto de

los individuos, además de ello poder ocasionar una involucración a nivel de equipo en donde dentro de los objetivos a alcanzar se incluya la motivación, incorporación, recompensación y la unificación del equipo de trabajo. (Alves, 2000 citado por Guijarro, 2015). Es decir, el líder preocupa crear y extender un clima en donde los miembros de la organización tengan una cúspide de oportunidades para alcanzar el éxito.

Se cree que para que exista un liderazgo eficaz se debe desarrollar un clima en donde todos puedan de alguna u otra forma desarrollar su potencial e incrementar su rendimiento, para ello se deben tener en cuenta algunos componentes tales como: cualidades del líder; estilos de liderazgo; características de los individuos y por último los factores situacionales.

Se han realizado varios estudios sobre las cualidades de un líder y como se mencionó anteriormente esto no significa que una persona deba poseer determinadas características, es decir, que cualquiera podría poseer las características, pero no todos las desarrollan, algunas de las características son: asertividad, empatía; habilidades de comunicación, autocontrol, confianza en los demás, persistencia, flexibilidad, aprecio de los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, ser persistentes y responsables, procurar identificar los problemas en sus estados iniciales. (Martens, 1987 citado por Muñoz, 2016). Así mismo, que los estilos de liderazgo hablan de cómo un excelente líder es capaz de conseguir los objetivos y aumentar el rendimiento de los trabajadores.

Al hablar del comportamiento de un líder (Alves, 2000) menciona que se puede explicar a través de tres tipos de factores, el primero nos habla de las características de la situación en donde se incluye la dimensión del grupo, los objetivos, el nivel, el tipo de organización y tareas a desempeñar entre otras. Por otra parte están las características del propio líder tales como la personalidad, edad, experiencia, sexo, capacidades, etc. Y por último las características de los liderados lo que incluye personalidad, sexo, edad, experiencia y conocimiento de la tarea, madurez, etc. Además de ello en el líder influyen los comportamientos tanto requeridos o prescritos así como los preferidos o deseados, desde aquí derivarían varias consecuencias las cuales se reflejan en el rendimiento y a satisfacción de los empleados.

La idea es que entre mayor congruencia entre las tareas que se le pide al líder y sus características, mayor será la posibilidad de crear un clima propicio para el alcance de los objetivos y la satisfacción de los miembros del grupo.

El modelo propuesto por (Chelladurai, 1984. Citado por Alves, 2000. P., 127-132.) habla de las características de los liderados lo cual de alguna manera influye igualmente en el líder, de acuerdo a las investigaciones se ha comprobado que los liderados difieren en el deseo y la necesidad del liderazgo, es decir, algunos están dispuestos a aceptar responsabilidades y alguna autonomía en las decisiones, mientras otros se sienten mejor cuando se les orienta.

Algunas de las características de los liderados pueden desempeñar diferentes estilos en la forma de guiar a sus grupos y/o personas a cargo, dando a conocer un tipo de liderazgo, es decir, influyen de alguna forma en cada uno de los involucrados entregando la oportunidad de demostrar ciertas capacidades y/o características. Algunos estudios realizados a lo largo de la historia han revelado que los hombres demuestran mayor preferencia por los estilos autocráticos, de instrucción y de apoyo social que las mujeres. Éstas, por su parte, evidencian una preferencia significativa por estilos de decisión participativos.

También se toma en cuenta la personalidad debido a que ello estaría enlazado con el funcionamiento cognitivo de los líderes y subordinados, es decir, de alguna forma algunos prefieren líderes con un comportamiento más instructivo mientras que los sujetos más impulsivos prefieren comportamientos de apoyo social. Finalmente esta la madurez de los liderados que ha sido otra característica estudiada, habiéndose verificado que entre mayor es la madurez de los subordinados, los líderes tienden a dejar que los funcionarios realicen sus labores de forma más autónoma y responsable, siendo mucho más directivos y autocráticos cuando existen niveles de madurez más bajo. Así mismo quien se sienten bien identificados y dominan sus habilidades necesitan menos dirección por parte de sus líderes. (Serpa, 1990; Martens, 1987).

Por ultimo están los factores situacionales que tiene que ver con la eficacia del liderazgo en los distintos contextos, es decir, el como el líder es capaz de resolver un conflicto de forma

asertiva y a tiempo, para ello existe un nivel de participación tanto en la tarea como en las consecuencias. Todo ello además tiene que con la cultura d la organización en la que se está desempeñando, esta cultura puede ser percibida desde distintos puntos de vista por los funcionarios o equipo de trabajo.

(Alves 2000 citado por Guijarro, 2015) dice que:

Cada grupo humano posee un sistema de valores o representaciones, muy propio, que conduce a cada uno de sus elementos a analizar e interpretar cada señal, cada circunstancia a través de este filtro uniformizando sus comportamientos y acciones o sea, la cultura y la manera como las cosas suceden en el equipo.

Finalmente para lograr un clima exitoso la propia cultura del equipo de trabajo debe contribuir, para ello es esencial la utilización de los artefactos, es decir, de las formas de comunicación, el vocabulario, las reacciones ya sea tanto en la derrota como en el éxito, el modo de vestir, los objetos de identificación, por ejemplo una credencial, al mismo tiempo necesitamos hacer valer los valores, que tienen que con la filosofía de la empresa (compromiso, espíritu de equipo, etc.), misión(objetivos, condiciones, etc.) e identidad de la organización (símbolos, “amor a la camiseta”, etc.).Y por último el presupuesto (asunciones) básicos (el saber tácito y creencias).

De acuerdo a lo descrito se puede decir que el desarrollo de la cultura dentro de una organización y/o equipo es uno de los aspectos fundamentales para el éxito de cualquier líder, así mismo el objetivo del liderazgo eficiente tiene que ver con crear y desarrollar un clima que posibilite alcanzar las metas y satisfacción tanto a nivel del organización como a nivel personal de cada uno de los individuos que componen el equipo de trabajo.

9.4. Riesgo psicosocial

Según la literatura existen algunas definiciones más acertadas que otras en donde la razón principal repercute principales en la salud de los trabajadores que componen la organización “los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del

trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores”. (La Superintendencia de seguridad, 2013, p.40).

(EU-OSHA, 2007.Citado por Baez y Moreno, 2010. p.4) afirma que:

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

La preocupación por los riesgos psicosociales y la relación que tiene en la salud se hizo relevante a mediados de la década del 70’, actualmente según la literatura existen tres formas de referirse a ello, en primer lugar se encuentran los factores psicosociales, seguido por factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y finalmente los riesgos psicosociales.

De acuerdo a lo mencionado (Moreno y Baez, 2010) exponen que los términos utilizados son muy similares, sin embargo, cada uno de ellos se diferencian entre sí, a pesar de que en general se habla como si los tres conceptos fuesen uno solo en el presente trabajo se realizara la distinción de cada uno para lograr su reconocimiento.

9.4.1. Características de los factores de riesgos psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias, una de ella es que se extienden en el espacio y en el tiempo, es decir, que generalmente estos se encuentran vinculados a un momento concreto, actividad o espacio.

Moreno y Baez, (2010, p. 4-15) refieren que:

Son características globales de la empresa u organización e 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.

Otra de las características de riesgo psicosocial es la dificultad de objetivación, refiriendo específicamente a factores más ambientales, es decir, el ruido, la temperatura, la contaminación, la vibración, etc. Además de lo mencionado se abarca, la cohesión, el rol en la empresa, el tipo de supervisión, etc. Debido a lo mismo la (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1986, p.3. citado por Baez y Moreno, 2010. p. 5) menciona que “se basan en percepciones y experiencias y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional”.

Continuando con las características de riesgo psicosocial, también encontramos aquellas que afectan a otros riesgos, siendo uno de los más afectados el organismo humano o unidad funcional en donde muchas veces se termina afectando a la totalidad de la persona, dicho lo anterior es una de la razones para tratar a las personas como bio-psico-sociales. Además de lo anterior el organismo humano a su vez es afectado por sus propios actos, en donde encontramos factores de higiene, seguridad y ergonomía. También encontramos los factores de riesgo, tensión y estrés, los cuales en muchas ocasiones provocan conductas desadaptativas la cuales propician errores como accidentes laborales.

Moreno y Báez (2010) mencionan que “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”. Dicho lo anterior es posible mencionar que no se hace efectivo el poder legal, ya que si bien las empresas saben a qué atenerse, en muchas ocasiones no se cumple con la legalidad en cuanto a la seguridad del empleador por lo tanto el riesgo sigue estando presente en las organizaciones.

Por último la OIT (1986, citado por Baez y Moreno, 2010. p.15) refiere que:

Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

9.4.2. Historia del concepto del concepto factores de Riesgo psicosocial

La OIT en 1984 publicó un documento oficial en donde se abordó el tema de los riesgos psicosociales en el trabajo, mientras que anteriormente en el 1974 ya se había realizado un llamado de atención respecto a la temática documentando la importancia y efectos de los riesgos psicosociales en el trabajo y sobre la salud de los trabajadores. Dicho documento reconoce la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3).

Con el pasar de los años se comenzaron a realizar nuevas investigaciones se identificaron nuevos factores de riesgo los cuales fueron divididos en dos categorías, por una parte están riesgos organizacionales donde se destacó Política y Filosofía de la Organización donde se integra lo que es relación trabajo-familia además de lo que significa la gestión de los Recursos Humanos, la política de seguridad y la salud y finalmente con la responsabilidad social, corporativa y estrategia empresarial, la Cultura de la Organización, que se refiere a la política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional, supervisión/liderazgo, y por ultimo las relaciones industriales indicando al clima laboral. Por otra parte están los riesgos laborales en donde se refieren a las condiciones tales como el tipo de contrato, salario, el diseño de carreras y el diseño de puestos, en donde se agrupa tanto la rotación de puestos y el trabajo grupal, finalmente encontramos la calidad en el trabajo donde se incluye el uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, la seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo y el teletrabajo. (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008).

Referente a los mencionado es posible darse cuenta que los factores psicosociales se encuentran presentes en todas las empresas, independiente del tamaño generando resultados positivos o negativos, por lo que cualquiera de las condiciones pudiesen emplearse como excelentes o pésimas.

Varios autores tales como (Everly, Rabin, Sandin, et Al. 2001) realizaron estudios a nivel neurológico, mencionando que la a “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”, por tanto se supone que la respuesta que prepara al organismo para sustentar su salud puede llevarlo a la enfermedad (Moreno y Báez, 2010).

De manera complementaria en lo laboral se verificaba una asociación entre los factores de riesgo y el daño provocado en la salud y al mismo tiempo el estrés relacionado con el trabajo, además luego de varios estudios se evaluó la importancia de los factores psicosociales y como estos determinan la salud de los funcionarios dentro de una organización.

Dentro de los factores psicosociales más relevantes es posible encontrar el contenido del trabajo, la carga laboral que implica, la capacidad propia del ser humano en cuanto a las tareas a realizar, la supervisión y las relaciones interpersonales que se dan dentro del ámbito laboral.

9.4.3. Los riesgos laborales

Según (Moreno & Báez, 2010, p.16) afirman que:

Los riesgos labores son elementos diferenciales que se relacionan con los riesgos psicosociales, Históricamente, el predominio de sector productivo primario y secundario, y la alarma ante las consecuencias inmediatas de los riesgos físicos, enfermedades y accidentes, mortales y graves con frecuencia, ha llevado a insistir en los riesgos inmediatos de una parte importante de la población trabajadora. El riesgo laboral se hace mayor cuando su objeto directo es la vida de los trabajadores. Sin embargo, en la actualidad se ha producido un desplazamiento importante hacia el sector terciario laboral que ha cambiado el perfil de riesgos aumentando los riesgos de origen organizacional y psicosocial.

El crecimiento de la importancia que se le ha dado a los factores psicosociales se da debido al aumento que se ha dado en los diferentes servicios, no obstante, en los servicios de salud es mucho más elevada.

Según (Gómez Cano y et Al. 1996 citado por Moreno y Báez, 2010, pp.17.2) señalan que:

La relación entre probabilidad y daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable.

Finalmente se puede definir que los riesgos psicosociales son aquellos que pueden llegar a generar una alta consecuencia o de elevada importancia en la salud de los individuos.

9.4.4. Los riesgos psicosociales

En el ámbito de los riesgos psicosociales deben ser incluidos los riesgos laborales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999) debido a que el riesgo psicosocial laboral es una consecuencia de la organización, teniendo una elevada probabilidad de afectar la salud de los empleados las cuales podrían tener consecuencias importantes.

Siguiendo (Moreno & Báez, 2010) los riesgos psicosociales no son condiciones organizacionales a diferencia de los factores psicosociales estos apuntan a las situaciones o estados del organismo dicha situación generaría una alta probabilidad en el daño de la salud de los trabajadores.

Si bien los efectos causados por los riesgos psicosociales son diferentes en cada individuo, estos pueden dañar la salud de forma importante, de este modo podría ser dañada la salud mental, física o social del trabajador.

En este propósito (Moreno y Báez, 2010) mencionan que 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.

Con referencia a lo anterior los riesgos laborales están más enfocados a la higiene o sistemas ambientales los cuales muchas veces pueden ser contaminantes, mientras que los factores psicosociales de riesgo suelen hacer daño en menor magnitud que los riesgos psicosociales laborales que usualmente producirán daños con frecuencia importantes.

Los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y de contingencia al propio ambiente que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que la violencia, o el acoso y el estrés, no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa. (Moreno y Báez, 2010).

Debido a lo mencionado se asume que los riesgos psicosociales pueden afectar tanto de forma negativa como positiva, por esta razón es importante identificar las características de estos con el fin de generar un control sobre ellos y de algún modo evitar la continuidad que prevalezcan.

9.4.5. Características de los riesgos psicosociales

Se puede mencionar que una de las características de los riesgos psicosociales es que son elementos básicos con los que se deben trabajar, es decir, se deben considerar los derechos humanos como una de las características destacadas, la dignidad de las personas, su integridad física, el derecho a la salud entre otras.

Por otra parte al igual que los factores de riesgo estos también tiene características globales, según Levy (1981) dichos efectos actuarían como una respuesta de estrés, al mismo tiempo, la OIT relaciona a los factores psicosociales de estrés como moduladores, así mismo, los factores psicosociales tienen efectos parciales en el tiempo.

Los riesgos psicosociales están asociados al estrés agudo lo cual genera efectos de mayor magnitud, como ejemplo están el acoso laboral y/o sexual, la violencia, el burnout o desgaste profesional, etc. Son variables que afectan de forma directa al trabajador, tanto en la vida laboral como personal de este lo cual genera un estrés crónico que finalmente termina afectando a la organización como tal.

El efecto sobre la salud mental es bastante relevante dado que los riesgos psicosociales se caracterizan por la repercusión tanto en la salud física como mental de los individuos, lo cual genera desadaptación originando depresión, estrés, etc. (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-González, 2000) agregan que Los riesgos psicosociales pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales lo que podría terminar generando un trastorno mentales en los individuos.

Así mismo los trastornos depresivos junto con los suicidios y conductas parasuicidas están entre los efectos más comunes, no obstante, el trastorno por estrés postraumático es uno de los más frecuentes en la actualidad como consecuencia de los riesgos psicosociales. Por otra parte la OIT (2010) sugirió que la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, los que se asocian principalmente al acoso tanto laboral como sexual.

Referente al mismo tema la cobertura legal es de suma importancia dada a la alta relevancia e incidencia de las consecuencias repercutidas en la salud de los trabajadores, lo cual ha obligado a cubrir de forma obligatoria el desarrollo de una jurisprudencia referente al tema. Por otra parte existe en la actualidad una legislación que atiende los temas sobre la violencia, acoso, estrés, como temáticas más puntuales.

9.4.6. Principales riesgos psicosociales

Según (Moreno y Báez, 2010) No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, entre algunos otros.

El estrés es uno de los primeros riesgos considerado ya que es uno de los que repercute más a nivel global, así mismo la Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”(CUE, 2002, p. 7).

Continuando con las definiciones el autor (Shirom, 2003, citado por Baez y Moreno, 2010.p.24) habla de que:

Existirían dos tipos de estrés laboral“1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos”. En la primera definición se puede apreciar que la demanda en contenido de carga de trabajo es mucho más elevada a lo que podría realizar el empleado, sin embargo, existirían factores externos los cuales en conjunto con la sobrecarga de trabajo podrían generar un desajuste como efecto en el individuo, por otra parte la segunda definición habla de la generación de un efecto estresor el cual va siendo acumulado por un periodo de tiempo el cual finalmente sale a la luz, generando efectos más adversos o agudos, desde este punto de vista se podría hablar del agotamiento de un individuo frente a cualquier tipo de factor estresor.

En referencia a lo anterior se habla del estrés como un factor que si bien puede llegar a causar un trastorno en la salud mental de una persona, también tiene que ver con las perspectivas de mirada que tiene la misma, es decir, no todos los individuo observan con la misma perspectiva y objetividad los sucesos ocurrido en los diferentes contextos. Según (Lovallo, 1997, citado por Baez y Moreno, 2010.,p. 24) “La propuesta de los estudios iniciales de Selye y de sus continuadores implica, en la última fase del estrés, un deterioro del funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales y específicos”.

Si bien hay un estrés temporal y uno crónico ambos causan un agotamiento a nivel orgánico en cuanto la necesidad de generar una respuesta en solución contexto. Según la literatura la

forma de combatir el estrés o de poder sobrellevarlo al nivel que este se encuentre desarrollado, genera un agotamiento en el organismo obteniendo como resultado consecuencias en la salud de los individuos, este agotamiento también tiene que ver con la forma en que cada sujeto viva “el estrés”.

Según (Moreno y Báez, 2010, p.24) “La aplicación de este marco conceptual general del estrés al mundo laboral indica las múltiples formas que pueden adoptar el estrés laboral y la relevancia de sus efectos o consecuencias”. Continuando con lo descrito se puede decir que el estrés puede llegar a afectar dependiendo del nivel en que este se dé tanto a un solo individuo como a un grupo dentro del sistema, así mismo, la organización debe de tener en cuenta el cómo tomar las medidas adecuadas frente a los factores de estrés presentes dentro de la organización, dado a que los factores externos se encuentran fuera del alcance de la misma.

La presencia del estrés en los individuos alude a una variedad de factores los cuales se hacen múltiples ya que estos interactúan entre ellos, es decir, un factor estresor puede llevar a otro y así sucesivamente pudiendo llegar a transformarse en algo crónico, generando un estado salud des adaptativo el cual tendría consecuencias tanto dentro como fuera de la organización y en los distintos ámbitos, es decir, en lo social, adaptativo, personal, etc.

Referente a lo mencionado se establece que el estrés sería un riesgo psicosocial general, debido a que se manifiesta como resultado de factores psicosociales que se encuentran presentes dentro de una organización, los cuales se van acumulando en los trabajadores provocando finalmente alteraciones en la salud, los cuales se ven reflejados de forma individual, generando consecuencias físicas y mentales que también se pueden ver a nivel organizacional.

Otro de los factores más mencionados según el listado es la violencia en el trabajo la cual ha ido aumentando y que también tiene que ver con la predominancia que se vive a niveles de sociedad, el cual también genera consecuencias en la vida laboral de los trabajadores ocasionando nuevamente consecuencias a nivel físico mental.

En esta orden la violencia laboral se define como “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”(OIT, 2003, p.27).Por otra parte (Krug et al., 2002) dice que la violencia laboral es de uso intencional utilizado desde el poder en contra otra persona o grupo de personas en el ambiente de trabajo, lo cual traería como consecuencia un alto grado de verosimilitudes en donde según el autor podría llegar a ocasionar “lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación” (Krug et al., 2002, p.27).

Actualmente se ha hecho la diferencia entre lo que es la violencia física de la psicológica, sin embargo, en muchas ocasiones se da de ambos tipos sobre un mismo individuo, eferente a lo mismo (Moreno y Báez, 2010) citan la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995) quienes dividen la violencia en tres tipos. La primera o llamada violencia de tipo I, refiere a los sujetos que realizan procedencias las cuales no están relacionadas con el trabajo en sí, sino, que exponen sobre la violencia en donde se cometen robos, atracos en el lugar de trabajo, asaltos, entre otros en donde el o los individuos que cometerían este tipo de actos con la finalidad de obtener algún bien valioso.

Por otra parte se encuentra la violencia de tipo II en donde se apunta de alguna forma al cliente como tal, lo cual se vincula principalmente a los reclamos o algún tipo de exigencia que estos estén generando a modo de exigir algún derecho el cual no se esté recibiendo. No obstante, al referirse a este tipo de violencia habla de sujetos que actúan a través de la rabia o frustración por no recibir lo que ellos desean en algún momento preciso, desarrollando alguna conducta agresiva hacia el involucrado, como ejemplo se podría hablar de un cliente – vendedor.

Por ultimo mencionan la violencia de tipo III o también llamada violencia interna apareciendo la violencia generada dentro de una organización por algún superior o entre los propios compañeros generando conflictos, este puede ser originado ya sea desde los propios conflictos personales de un sujeto así como algún conflicto a nivel grupal.

Dentro de los tipos de violencia mencionado pueden verse involucradas tanto la violencia psicológica como física, generalmente en la violencia de tipo I se ve tanto lo físico como lo psicológico, mientras que en la violencia de tipo dos se observa más una conducta con agresividad verbal y corporal, generando de este modo una violencia psicológica, por otra parte en la violencia interna también se observa más la violencia de tipo psicológica, sin, embargo en ocasiones al igual que en la violencia de tipo o II se ha dado la violencia física pero en menor magnitud.

Continuando con la literatura se observa que la violencia del tipo que sea genera finalmente un malestar en el ambiente en donde se aprecia que no solo pasa un mal rato la victima sino también quienes presencian el acto mismo, causando a nivel emocional un miedo recurrente en él y los empleados.

Según la literatura la agresión no física ha ido en aumento en los lugares de trabajo lo cual sería violencia psicológica la que provoca de algún modo un nivel de gravedad mucho más amplio ya que el desgaste por parte del organismo es constante, transformándose cada vez más intenso, de este modo los efectos causados son mucho más graves transformándose en un factor estresor de gravedad.

Giacolone y Greenberg (1997) se refieren la violencia laboral como “comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás” (p.29).

Los autores hablan de la diferenciación entre la violencia psicológica y el incivismo, tal concepto habla del trato incorrecto o inadecuado hacia algún otro miembro de la misma empresa, el cual se puede dar desde un superior, entre compañeros o desde algún cliente o proveedor externo de la organización misma.

Otro de los conceptos que se encasilla en la violencia es psicológica nos habla de la tiranía y de la supervisión basada en el abuso aludiendo a un mando que se caracteriza por el carácter nocivo.

Por otra parte la supervisión abusiva refiere a las conductas de tipo agresivas sin que estas se desaten en una agresión física, estas son conductas interpersonales que persisten de manera negativa y agresiva. Dicho lo anterior estas conductas se asocian a “la ridiculización de los subordinados, privada o pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés” (Tepper, 2000, p.30).de este modo se socava la imagen de el o los individuos a modo personal o profesional del trabajador.

Continuando con la literatura se observa que la violencia del tipo que sea genera finalmente un malestar en el ambiente en donde se aprecia que no solo pasa un mal rato la victima sino también quienes presencian el acto mismo, causando a nivel emocional un miedo recurrente en él y los empleados.

Según la literatura la agresión no física ha ido en aumento en los lugares de trabajo lo cual sería violencia psicológica la que provoca de algún modo un nivel de gravedad mucho más amplio ya que el desgaste por parte del organismo es constante, transformándose cada vez más intenso, de este modo los efectos causados son mucho más graves transformándose en un factor estresor de gravedad.

Giacolone y Greenberg (1997) se refieren la violencia laboral como “comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descortesas, mostrando falta de consideración por los demás” (p.29).

Los autores hablan de la diferenciación entre la violencia psicológica y el incivismo, tal concepto habla del trato incorrecto o inadecuado hacia algún otro miembro de la misma empresa, el cual se puede dar desde un superior, entre compañeros o desde algún cliente o proveedor externo de la organización misma.

Otro de los conceptos que se encasilla en la violencia es psicológica nos habla de la tiranía y de la supervisión basada en el abuso aludiendo a un mando que se caracteriza por el carácter nocivo.

El acoso laboral es otro de los factores del listado de los riesgos psicosociales el cual tiene gran relevancia la que de algún modo también es considerada como violencia laboral, este

se toma como una forma específica de riesgo psicosocial, los efectos causados por esta se dan hacia la propia dignidad de la persona.

El acoso laboral o mobbing se considera uno de los riesgos más importantes en la vida laboral, debido a la relevancia este paso a ser un delito penal. (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo ,2001, citado por Báez y Moreno, 2010) quienes definen el acoso laboral como: una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla, y la decisión del TSJV del País vasco del 7 de Noviembre de 2006 define el acoso laboral como toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Desde otra perspectiva en la consideración de la violencia se habla del abuso emocional en donde se centran los aspectos negativos de la interacción en el ámbito laboral. Este tipo de abuso es repetitivo y no es de contacto físico, no obstante se generan conductas dirigidas hacia una persona con el fin de hacerle daño el cual con el tiempo se vuelve habitual, esto se podría observar en alguna oficina en donde un grupo de compañeros no le hablen a alguno de los mismos integrantes del departamento.

Por otra parte la supervisión abusiva refiere a las conductas de tipo agresivas sin que estas se desaten en una agresión física, estas son conductas interpersonales que persisten de manera negativa y agresiva. Dicho lo anterior estas conductas se asocian a “la ridiculización de los subordinados, privada o pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés” (Tepper, 2000, p.30).de este modo se socava la imagen de el o los individuos a modo personal o profesional del trabajador.

Según Báez y Moreno (2010, p.33-34) explican desde un modelo diferencial el acoso psicológico, diciendo que:

El acoso psicológico suele tener un propósito el abuso emocional es más bien un estilo relacional a partir de la desconsideración del otro. No obstante estas posibles

diferencias, la proximidad de los conceptos es clara aunque el concepto de acoso laboral pueda tener mayor amplitud y enfatizar más la intencionalidad.

Continuando con la descripción de conceptos del listado de riesgos psicosociales encontramos el acoso sexual como otro de sus conceptos relevantes, este además se considera como violencia laboral la que se contribuye por su propio contexto y formas específicas en el cómo se da. A partir de los diferentes estudios que se han realizado desde la jurisprudencia es posible considerarlo como un riesgo laboral específico.

El tema del acoso sexual laboral salió a la luz durante la década de los 70' a partir de los movimientos feministas en donde se reclamaban los derechos civiles de las mujeres, el movimiento más poderoso comenzó en Estados Unidos. Desde entonces se planteó el tema de la discriminación por el sexo el que dio para hablar sobre el acoso sexual en las mujeres en los lugares de trabajo, donde se les tomaba en cuenta como “el sexo débil”.

En los 80' el tema del acoso sexual en el trabajo adquiere el carácter de delito que debe ser sancionado por la justicia a partir de entonces se realizaron diversas investigaciones que permiten a la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo a definir en 1980 en EE-UU el acoso como “acciones de tipo sexual no deseadas” y establecer criterios, que han constituido la base de las legislaciones en países que han enfrentado el tema del acoso sexual en el trabajo. Actualmente el acoso sexual lo consideran como una conducta que atenta los derechos de una persona.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) aborda el tema de acoso sexual como un problema de derechos humanos y como una forma de discriminación contra las mujeres.

Según Claudio Palaviccino Cáceres (2006, p.106) el acoso sexual laboral se podría definir como “La petición de favores sexuales conectada a una promesa de mejora de las condiciones de trabajo del solicitado si éste acepta, a una amenaza de menoscabo de tales condiciones, y/o derechamente de despido, si aquél la rechaza”.

Esta conducta correspondería al acoso sexual laboral de tipo coercitivo. Intercambio o quid pro quo, jerárquico, impropriamente llamado chantaje sexual. El sujeto activo condiciona una decisión suya en el ámbito laboral la contratación, la determinación de las condiciones

de trabajo o el despido a la respuesta que el sujeto pasivo dé en el ámbito sexual. Por ende, el acoso sexual coercitivo supone siempre un ejercicio de poder o, si se quiere, una relación desigual de poder entre acosador y víctima, que haga verosímil la consecuencia laboral conectada con la proposición sexual.

La petición insistente de favores sexuales, en el lugar de trabajo, sin tomar en cuenta el rechazo manifiesto del solicitado.

La realización reiterada de conductas, comentarios o alusiones de carácter sexual en el lugar de trabajo, sin tomar en cuenta su ofensividad para otro, quedando incluidas aquellas prácticas que obscenizan la relación entre trabajadores y degradan las normales condiciones del clima laboral (expresiones vulgares, alusiones abusivas, burlas hacia la preferencia sexual de las personas, comentarios y gestos indecentes y procaces, etc.).

Tales conductas deben ser ejecutadas de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado con el propósito de determinar a la víctima a dejar su trabajo mediante una fórmula alternativa que cree la apariencia de autoexclusión.

El acoso sexual se produce cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona afectada - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Por su parte, la Dirección del Trabajo ha establecido en dictamen **1133/036 de 21.03.05** que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluiría cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc. Es del caso señalar que la ley laboral ha entendido, al utilizar la expresión "amenacen o perjudiquen su situación laboral", que se configura la conducta de acoso sexual no sólo cuando la persona afectada sufre un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino que también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.

En el caso que se de este escenario lo ideal es proceder a la brevedad para evitar que este se de en mayor magnitud. La persona víctima de acoso sexual debe hacer llegar su reclamo por escrito a la dirección de la empresa, establecimiento o servicio en que trabaja o a la respectiva Inspección del Trabajo. El empleador que recibe la denuncia por acoso sexual puede optar entre hacer directamente una investigación interna o, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la denuncia, derivarla a la Inspección del Trabajo, la que tiene 30 días para efectuar la investigación. La investigación interna efectuada por el empleador debe realizarse en un plazo de 30 días, de manera reservada, garantizando el derecho a que ambas partes sean escuchadas. Una vez concluida la investigación, los resultados deben enviarse a la Inspección del Trabajo. Si la denuncia es hecha por el afectado – hombre o mujer – o derivada por el empleador a la Inspección del Trabajo, ésta efectuará una investigación en los mismos términos descritos anteriormente. Finalizada la investigación la Inspección del Trabajo le comunica los resultados al empleador y de haber comprobado la existencia del acoso sexual le sugerirá adoptar medidas concreta.

Por otra parte la organización debe de hacerse cargo de la situación una vez recibida la denuncia por acoso sexual el empleador debe adoptar las medidas de resguardo necesarias respecto de los involucrados, tales como la separación de los espacios físicos o la redistribución del tiempo de jornada, considerando la gravedad de los hechos imputados y las posibilidades derivadas de las condiciones de trabajo. Iguales resguardos deberá adoptar el empleador ante la sugerencia que le formule la Inspección del Trabajo cuando sea ésta quien haya recepcionado la denuncia por acoso sexual. El empleador debe disponer la realización de una investigación interna de los hechos la que debe realizar en el plazo de 30 días, o en el plazo de cinco días de recepcionada la denuncia, remitir los antecedentes a la Inspección del Trabajo respectiva para que sea ésta quien realice la investigación. Si el empleador realiza la investigación, ésta debe constar por escrito, ser llevada en estricta reserva, garantizando que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, y las conclusiones deben enviarse a la Inspección del Trabajo respectiva. Finalmente, una vez que el empleador haya recepcionado las observaciones formuladas por la Inspección del Trabajo a la investigación interna practicada por el empleador o las conclusiones de la investigación realizada por la Inspección del Trabajo, las que también son puestas en

conocimiento del denunciante y el denunciado, deberá, dentro de los siguientes 15 días, contados desde la recepción, disponer y aplicar las medidas o sanciones que correspondan.

Otro concepto es la inseguridad contractual siempre ha estado presente, no obstante, esta se ve en crecimiento dado a las nuevas variables que influyen en esta como la globalización, la deslocalización, los cambios de línea productiva etc. Lo cual provoca un aumento en la inseguridad laboral transformándola en un riesgo.

Al referirnos a la inseguridad laboral podríamos hacer hincapié en la preocupación que se genera en el trabajador por el futuro, es decir, que el miedo a perder el trabajo o algún puesto en la organización cada vez se hace más persistente dado a las nuevas tecnologías y nuevas características que va adquiriendo la organización.

Por otra parte cuando se realizan mejoras de las condiciones laborales y contractuales han se genera un aumento en la seguridad y protección del trabajo. Además el mercado se ha tenido que flexibilizar debido a las variaciones y fluctuaciones que se han generado en el mercado, desde esta perspectiva se refiere principalmente a las diferentes demandas que existen hacia y por parte de la organización, es decir, que si se necesita más personal por un periodo de tiempo determinado este se contrata por ese periodo, una vez ejecutada la tarea y cumplido el plazo el personal se debe ir, esto también inseguridad a los trabajadores.

Referente a lo mismo (Mauno y Kinnunen, 2002, p.40) mencionan que “los trabajadores que han sobrevivido a experiencias de disminución de plantillas o reorganización empresarial están más afectados por la inseguridad”. Sin embargo, cuando el contrato es de un plazo más corto este genera mucha más inseguridad en los trabajadores.

Por tanto Moreno y Báez (2010) comentan que el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia, este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores. La legislación y la jurisprudencia actuales tienden a proporcionar márgenes de seguridad en el propio contrato.

Otro riesgo relevante a considerar es el burnout o desgaste laboral, este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H. B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término “staff burnout”. (Agotamiento del personal) luego en los años 70’ la psicóloga social Christina Maslach lo presenta ante un congreso de la American Psychological Association definiéndolo como “un síndrome tridimensional que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”.

La presencia del síndrome de Burnout se ha considerado una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima que sufre el trabajador, descrita como síndrome de Burnout.

La manifestación de ciertos síntomas se describen a continuación, esto son característicos del síndrome de burnout en primer lugar está el agotamiento emocional, se presencia una disminución y pérdida de recursos emocionales. El siguiente síntoma tiene que ver con la despersonalización o deshumanización en donde hay un desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado. También se encuentra la falta de realización personal, en este aspecto los sujetos tienden a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Además de ello están los síntomas físicos de estrés, que se asocian al cansancio y malestar general; las manifestaciones mentales, que se dan desde los sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y/o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia. Las manifestaciones físicas también se dan a la luz, como las Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc. Y por último están las manifestaciones conductuales, en donde aparecen conductas adictivas y evitativo como el consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal,

distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Dentro de esta categoría o concepto Baez y Moreno (2010. p.42-45) mencionan que existen cuatro niveles del burnout los cuales se mencionan a continuación:

1er nivel: Falta de ganas de ir a trabajar. Dolor de espaldas y cuello. Ante la pregunta ¿qué te pasa?, la respuesta es “No sé, no me siento bien”.

2do nivel: Empieza a molestar la relación con otros, comienza una sensación de persecución (“Todos están en contra mío”); se incrementa el ausentismo laboral y la rotación.

3er nivel: Disminución notable en la capacidad laboral, pueden comenzar a aparecer enfermedades, psicosomáticas (alergias, soriasis, hipertensión, etc.). En esta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel, se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica.

4o nivel: Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, intentos de suicidio (en cualquiera de sus formas), suelen aparecer enfermedades graves, tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc. Durante esta etapa, en los períodos previos, se tiende a abandonar el trabajo.

Todo lo mencionado se debe a un estrés crónico laboral el cual finalmente termina con un agotamiento emocional y desmotivación.

Finalmente se considera como otros riesgos psicosociales los conflictos familia – trabajo y el trabajo emocional. El primero se refiere principalmente a las condiciones en las que un individuo vive o el cómo debe de buscar opciones para lograr responder tanto en lo laboral como en lo personal, si bien, este sería en parte un factor externo se considera debido a que muchos individuos sobre todo al referirnos al género femenino de cumplir múltiples roles en los cuales se ve involucrada la familia, como un ejemplo se puede mencionar el contexto de la enfermedad de un hijo (menor de edad) el cual necesita del cuidado en forma más personalizada a la hora de generar algún tipo de enfermedad, esto conlleva a la necesidad

de presentar licencia o de estar en las horas de trabajo más agotador mental y físicamente dado al desgaste que este significa, no obstante los distintos roles a cumplir también juegan un papel importante como el ser trabajado, dueña/o de casa, padre, madre etc.

Debido a los últimos resultados en las organizaciones se han generado algunos cambios los cuales tiene que ver con una mayor flexibilidad en cuanto al tema, a través del compromiso y cumplimiento de metas que se dan en la organización.

Por otra parte se encuentra el trabajo emocional, esto se debe a la regulación emocional que forma parte del mismo trabajo, es decir, tiene que ver con el autocontrol emocional, ya sean emociones positivas o negativas. Según Moreno y Báez (2010) El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente). El trabajo emocional, elemento ineludible en todo trabajo con personas, tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y al consumo de recursos.

El autor Horschild (2003) dice que el trabajador puede actuar de dos formas distintas, la primera es a través de la “actuación superficial”, en donde se expresa una emoción diferente a la que se está sintiendo. La segunda es la “actuación profunda” en este caso el trabajador modifica lo que está sintiendo, del mismo modo cambia su conducta, desde esta perspectiva se necesita un trabajo cognitivo en donde la emoción resulta ser más auténtica.

10. CAPITULO III. Marco Metodológico

10.1. Tipo de investigación

El presente estudio es correlacional, ya que según Hernández (1998), solo se quiere observar si existe alguna relación entre las variables escogidas; clima laboral y riesgo psicosocial, de este modo se podrá describir si la relación es positiva o negativa lo que finalmente nos ayudara a determinar si existe o no dicha relación.

10.2. Hipótesis

Se podría dar conjetura a una relación entre clima laboral y riesgo psicosocial dado a las características que ambas variables implican.

10.3. Participantes

La presente investigación se llevó a cabo en un Hospital Psiquiátrico de la Región Metropolitana de Chile, correspondiente a la comuna de Puente Alto en donde a partir de un universo de 50 funcionarios activos de entre 18 y 65 años pertenecientes al estatuto administrativo, aceptaron la participación de la investigación 41 funcionarios, obteniendo un N de 41 sujetos, por tanto a partir de esta muestra se obtuvieron los resultados que se mencionan a priori dentro del informe.

10.4. Diseño, procedimientos, instrumentos y materiales que se emplearán para la obtención de datos.

El diseño corresponde a uno no experimental de tipo transaccional debido a que no se manipulo ninguna variable y solo se realizó un análisis y descripción de los datos arrojados en las encuestas aplicadas a los funcionarios del área administrativa del Hospital Psiquiátrico ubicado en la Región Metropolitana para ver si existe o no alguna relación entre las variables clima laboral y riesgo psicosocial.

Por tanto se define que la investigación se trata de un estudio no experimental, transaccional, correlacional y cuantitativo.

Los datos se consiguieron a través del cuestionario Litwin y Stringer el cual mide clima organizacional y el cuestionario ISTAS 21 el cual mide riesgo psicosocial. Ambos instrumentos se encuentran estandarizados y validados en Chile.

El cuestionario de Litwin y Stringer se estudió en la Escuela de Psicología de la Universidad Católica de Chile en el año 1976, por Soledad Larraín, posterior a ello la Escuela de Trabajo Social de la misma Universidad, en el año 1981 realizó una nueva investigación con el objetivo de validar dicho instrumento. En donde a partir de los resultados arrojados se observó que el instrumento concordaba con la realidad organizacional Chilena. Así mismo en el año 2001 Echezuria y Rivas simplificaron la redacción haciéndola más clara consiguiendo un total de 53 ítems con 9 dimensiones. (Marin, 2003)

Dicho cuestionario nos permitió conocer aspectos de la dinámica real de la organización el cual se constituye por cincuenta y tres ítems y nueve dimensiones que abarcan conceptos como según Echezuria y Rivas 2001 mencionan: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, estándares de desempeño, apoyo, conflicto e identidad. Que tal como se ha visto la mayoría de los autores consultados concuerdan en que para realizar un estudio sobre clima organizacional es recomendable usar la técnica de *Litwin y Stringer*, ya que al hablar de percepciones se hace posible una medición a través de cuestionarios, teoría que la autora comparte y ha aplicado en diferentes investigaciones en el campo de la salud pública durante su desarrollo en esta línea de investigación.

Por otra parte, el cuestionario ISTAS 21, es un instrumento que mide los distintos riesgos psicosociales que se pueden generar en una organización, por tanto son todas las características de la organización del trabajo que puedan presentar algún efecto sobre la salud de los trabajadores. Dicho instrumento fue validado y estandarizado en Chile.

El cuestionario ISTAS 21 se validó bajo dos versiones una es la versión completa la cual contiene en total 140 preguntas divididas en una sección general, con preguntas sobre salud, empleo, endeudamiento y ausentismo, y una sección específica con preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 20 subdimensiones y 5 dimensiones. Por otra parte la versión breve contiene solo 20 preguntas y una sub - dimensión la que se encuentra agrupada en 5 dimensiones del cuestionario completo, más las preguntas relativas a edad, sexo y aquellas que permiten identificar las unidades de análisis. El cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a la totalidad de los trabajadores del lugar de trabajo, incluyendo a los trabajadores temporales. (Manual de uso del cuestionario suceso ISTAS 21, 2013).

Ambas versiones se caracterizan por el anonimato, la confidencialidad y el voluntariado del individuo que participara de dicha investigación.

10.5. Procedimiento

En primer lugar se realizó una investigación previa en donde además de estudiar las variables coludidas en el estudio, se realizó una investigación previa para tener claro el número de sujetos que trabajan en la institución a investigar. A partir de ello se solicitó a la Universidad formular una carta de consentimiento informado en donde se especificó que la investigación a realizar sería con fines absolutamente académicos y que el alumnado estaba respaldado por profesores y la Universidad como tal.

Luego a través de la carta en mención se solicitó la autorización a la residencia que en este caso fue un Hospital Psiquiátrico y así se obtuvo el acceso los funcionarios.

Una vez que se obtuvo la aprobación de la dirección del Hospital, se realizó un consentimiento informado para los participantes y así proceder a la investigación como tal, aplicando los test a los sujetos pertenecientes al área administrativa del Hospital que quisieran ser partícipes de dicha investigación.

A continuación de lo descrito se hizo entrega de los cuestionarios a los funcionarios con ayuda del psicólogo del establecimiento en donde se les explico a los involucrados tanto el

consentimiento informado como el fin de la investigación y el cómo debían ser llenados dichos cuestionarios, del mismo modo se hizo énfasis en la parte ética del procedimiento el cual es absolutamente confidencial, con fines académicos y voluntarios.

Luego de que los participantes llenaran sus cuestionarios fueron retirados para así proceder a la etapa de análisis y revisión de datos.

Una vez completa la etapa de análisis se procede a la discusión y refutación o aprobación de hipótesis realizada en la etapa principal de la investigación.

11. CAPITULO IV. Presentación y análisis de los resultados

En la presentación de resultados se dará inicio a un análisis descriptivo en donde se hará una observación previa de las variables involucradas en forma individual, en donde a partir de los resultados arrojados en cada uno de los cuestionarios se generó una interpretación realizada a través de las planillas vinculadas a dichos cuestionarios, posterior a ello se dará énfasis a un análisis paramétrico para observar si finalmente existe o no una relación entre clima laboral y riesgo psicosocial.

11.1. Análisis Descriptivo de clima laboral basado en el cuestionario de Litwin y Stringer

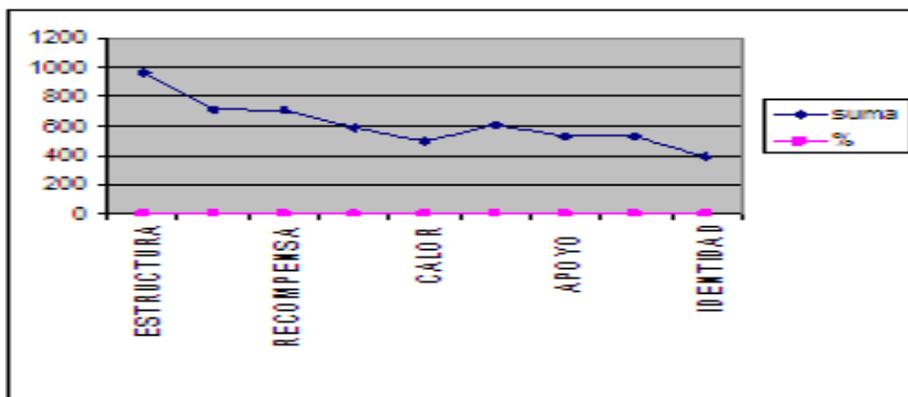
De acuerdo a los resultados arrojados en el cuestionario de Litwin y Stringer modificado por Marin (2013) y en consecuencia con la tabla de interpretación se obtuvo lo siguiente

Tabla de codificación 1

Nivel	Nivel codificado en %	Nomenclatura
1	1,0 a 1,4	Malo
2	1,5 a 2,4	Regular
3	2,5 a 3,4	Bueno
4	3,5 a 4,0	Excelente

DIMENSIONES	suma	%	categoría
ESTRUCTURA	964	2,35	regular
RESPONSABILIDAD	713	2,48	regular
RECOMPENSA	703	2,86	bueno
RIESGO	591	2,88	bueno
CALOR	495	2,41	regular
ESTANDARES DE DESEMPEÑO	606	2,46	regular
APOYO	533	2,60	bueno
CONFLICTO	533	2,60	bueno
IDENTIDAD	390	2,38	regular

Figura 1



Uno de los puntajes más altos con calidad de “bueno” corresponde al ítem de **riesgo** obteniendo un puntaje de **2,88%** de un N de 41 sujetos. Desde esta perspectiva el trabajador refleja el sentimiento de los desafíos que se les imponen, por tanto es posible decir, que en esta institución los trabajadores sienten que se les entregan nuevos desafíos frente a las propias tareas del trabajo, en donde posiblemente solo una parte de ellos es capaz de adaptarse positivamente a los nuevos desafíos y la otra puede ser que en su mayoría se adaptan, pero con un grado de dificultad.

Continuando con el análisis se obtuvo un porcentaje de un **2,86%** de un N de 41 sujetos con calidad de “bueno” respecto del ítem **recompensa** el cual refleja la percepción de los trabajadores sobre la recompensa del trabajo, es decir, el reconocimiento que sienten los miembros a partir de un trabajo bien hecho y la recompensa de este en lugar de ignorarlo,

por ello desde esta perspectiva es posible decir que la mayoría de los trabajadores sienten que existe un grado de reconocimiento frente a sus logros o trabajos asignados bien logrados, por otra se puede deber a otros beneficios recibidos a través de la institución como tal, pudiéndose tratar de algún descuento en especial, el horario ejercido, entre otros.

Otro de los ítems que se encuentra en una categoría de “bueno” es el ítem de **apoyo** en donde se obtuvo un **2,60%** de un N de 41 sujetos, en esta perspectiva se refleja la percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu o filosofía de ayuda dentro de la organización de este modo es posible observar que si bien existe un grado de confianza en la institución entre compañeros existe más la probabilidad de un ambiente cordial desde lo formal, que desde el apoyo mismo, ya que el porcentaje está más inclinado a la regularidad que a lo excelente , lo cual pudiese ser producto de conflictos entre compañeros, departamentos y/o usuarios o líder v/s subordinados. Así mismo y con el mismo porcentaje **2,60%** se presenta el ítem de **conflicto**, en donde refleja la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones, por lo que se puede observar que si bien la institución es capaz de fomentar una escucha activa, es probable que exista una escasa oportunidad de generar soluciones frente a los propios conflictos y oportunidades expresadas por los propios funcionarios, por lo que no existe una satisfacción absoluta por parte de los funcionarios. De acuerdo a lo descrito anteriormente, es posible observar que pudiese existir la posibilidad de cierta relación en estas dos variables, ya que ambas de alguna forma hablan de la confianza, compañerismo y sentido de escucha.

A partir de este punto se dará comienzo a la descripción de los ítems que se encuentran según los resultados arrojados en la categoría “**regular**” comenzando con el ítem **responsabilidad** con un **2,48%** de un N de 41 sujetos, en donde se refleja la percepción de los trabajadores respecto de su autonomía en la toma de decisiones, así mismo se puede decir que los trabajadores no se sienten con la autonomía, conocimiento, ni autoridad suficiente para tomar una decisión teniendo que consultar a sus autoridades antes de determinar algo, así mismo pudiese ser que con la falta de confianza hacia sus propios conocimiento o simplemente el respeto hacia la autoridad y conductos que puedan existir.

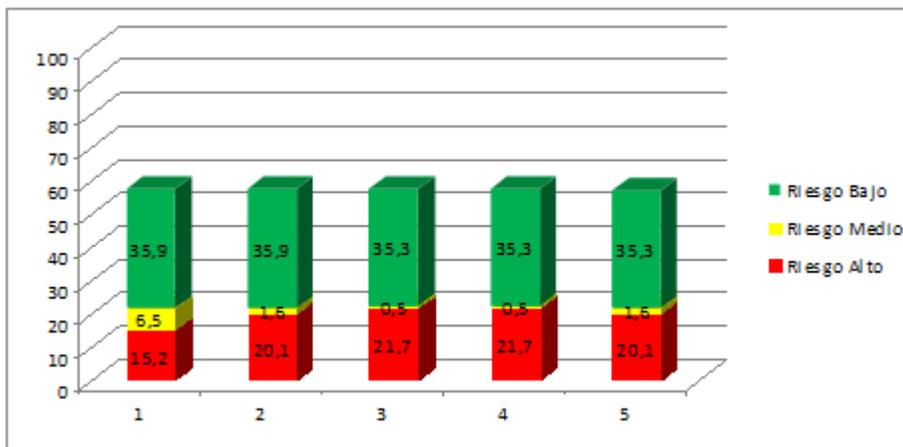
En la misma línea le sigue con porcentaje de un **2,46%** el ítem de estándares de **desempeño**, en esta perspectiva los funcionarios reflejan su percepción acerca de las normas de rendimiento de la empresa, en donde posiblemente los funcionarios sienten un grado de disconformidad en cuanto a las promesas o normas no ejecutadas dentro de la misma institución, es decir, que probablemente no siempre se cumpla con los reglamentos propios que se dan a conocer o de las posibles falencias a la hora de generar soluciones frente a situaciones complejas que impliquen el ámbito laboral. Más adelante le sigue el ítem de **calidez** con un **2,41%**, en donde se refleja la percepción de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales, posiblemente también exista una disconformidad frente a este punto, puede deberse a conflictos que se hayan generado entre compañeros o entre jefaturas y subordinados y/o conflictos provenientes de los propios usuarios hacia la institución, lo cual atraería un ambiente con un nivel de hostilidad frente a la tareas. Seguido de ello está el ítem de **identidad** con un **2,38%**, en este sentido los trabajadores dan a conocer su punto de vista frente al sentido de identidad que sienten por la institución, así mismo se podría decir que frente a la disconformidad emitida pudiese deberse a los puntos que involucran los ítem anteriormente nombrados en la categoría de regular, de algún modo, pudiese ser que al sentirse desprotegidos de algún modo generaría esta pérdida de identidad y compromiso hacia la institución. Finalmente con el porcentaje más bajo se encuentra el ítem **estructura** con un **2,35%**, en este sentido los trabajadores reflejan su percepción respecto a las reglas, procedimientos y tramites, se podría decir que frente a ello existe un grado de disconformidad, lo que podría ser a causa de una mala comunicación frente a los procedimientos que se imparten en la institución, así mismo, se podría deber a la falta de información acerca de lo que contribuiría el puesto de trabajo.

11.2 Análisis descriptivo de Riesgo psicosocial asociado al cuestionario ISTAS 21 de riesgo psicosocial

Datos estadísticos

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	15.2	20.1	21.7	21.7	20.1
Riesgo Medio	6.5	1.6	0.5	0.5	1.6
Riesgo Bajo	35.9	35.9	35.3	35.3	35.3

Grafico



De acuerdo a los resultados arrojados y visibles en el grafico llamado “semáforo de riesgo” se observa que el porcentaje mayor en las 5 dimensiones involucradas se ven en un nivel bajo de riesgo oscilando entre un 35,0% a un 35,9% de un N de 41 sujetos.

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que en la dimensión 1 de exigencias psicológicas de un 100% un 35,9% se encuentra en un nivel bajo de riesgo, es decir, que la mayoría se encuentra conforme a su carga laboral respecto de remuneración, metas, herramientas de trabajo, métodos y procesos del mismo, así mismo se encuentra bajo esta misma dimensión con una minoría de un 6,5% en un nivel medio de exigencias a nivel psicológico, quienes posiblemente no se encuentren conformes con lo que refiere a la carga laboral, herramientas de trabajo, metas y/o remuneraciones. Finalmente en un nivel medio encontramos un riesgo alto en esta misma dimensión con un 15,2% cruzando por la línea de un nivel de riesgo alto, en donde posiblemente a la vista de los involucrados exista una

mala planificación respecto del trabajo, desconformidad frente a las remuneraciones, herramientas viejas o deficientes o métodos que sienten les obliga a realizar trabajo extra debido a alguna deficiencia percibida en sus lugares de trabajo.

A continuación se encuentra la dimensión 2 de trabajo activo y desarrollo de habilidades en donde nuevamente prevalece un riesgo bajo con un 35,9% de un 100% de los funcionarios en donde la mayoría de los funcionarios posiblemente se sientan mas autónomos respecto de su trabajo en este ámbito se puede mencionar la flexibilidad en cuanto a horarios, ritmos, o métodos propios para generar sus labores. En un nivel medio y con un bajo porcentaje de un 1,6% existen funcionarios que no se sienten absolutamente autónomos frente al ámbito laborar de la institución generando un riesgo de nivel medio. Finalmente con un 20,1% existe un grupo de funcionarios que se encuentran bajo un riesgo alto en cuanto a lo que corresponde a la autonomía, flexibilidad y metodología del trabajo en cuanto generar iniciativa o que quizás necesiten rotar o realizar nuevas labores que les implique mayor flexibilidad en cuanto a las tareas a realizar, o métodos de trabajo mas claro y un ritmo más pausado frente a sus tareas, es posible que este grupo se sienta bajo presión frente a esta dimensión y lo que ella implica.

Siguiendo con la dimensión 3 apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo se encuentra nuevamente la mayoría en un nivel de riesgo bajo con un 35,3% de un 100% es decir, que la mayoría se encuentra satisfecho en cuanto al apoyo de sus lideres y/o compañeros, así mismo podría ser que se encuentren satisfechos frente al apoyo de la institución como tal, en un nivel de satisfacción y riesgo de nivel medio con un 0,5% es decir, la menor parte de los funcionarios, finalmente frente a las mismas características existe un nivel alto de riesgo con un 21,7% quienes definitivamente se sientes insatisfechos respecto del apoyo que existe o por parte de la institución, de sus jefaturas y/o compañeros de trabajo.

Luego en la dimensión 4 compensaciones se observa nuevamente en una mayoría el nivel de riesgo bajo con un 35,3% de un 100%, en donde la mayoría de los funcionarios se sentirían satisfechos respecto de las recompensas y/o reconocimientos de sus labores, sintiendo estables y partes de la institución como tal, así mismo se ubica en un nivel de

riesgo medio un 0,5 de los funcionarios alcanzando una minoría. Finalmente se encuentra un porcentaje de un 20,1% de los funcionarios en un riesgo alto, quienes posiblemente no se sientan satisfechos en referencia a lo que implica el reconocimiento y/o recompensas en cuanto al esfuerzo realizado en el trabajo o la probable inestabilidad en cuanto a sus puestos de trabajos.

Para finalizar se encuentra la dimensión 5 con la doble presencia en donde nuevamente la mayoría de los funcionarios se ubican en un nivel de riesgo bajo con un 35.5% de un 100% los cuales probablemente no se sientan con una sobre carga en cuanto a las tareas fuera de la empresa apuntando más a un área de tareas domésticas y laborales, es decir, que en este grupo no existe una interferencia de gran magnitud frente a lo que es trabajo – familia; trabajo –estudios o trabajo – otros, así mismo en un nivel de riesgo medio se encuentra un 1,5% de la población quienes si bien puede que se sientan afectados por factores externos a la institución en alguna medida recae la responsabilidad de ambos en el mismo ambiente. Finalmente en un riesgo de nivel alto con un 20,1% de los funcionarios poseen la interferencia de trabajo – familia u otro, es decir, que la carga en cuanto responsabilidad tanto interna como externa de la institución recaen sobre la institución como tal y sobre los propios hogares, generando un nivel de presión y estrés mayor en estos sujetos.

En conclusión el riesgo psicosocial dentro de la institución si bien se ve con un mayor nivel de riesgo bajo, se encuentra bastante cerca de lo que corresponde al nivel alto, en este sentido seria relevante revisar las dinámicas que se dan en los distintos departamentos abarcando cada una de las dimensiones mencionadas para así mejorar tanto la calidad de vida del funcionario como la calidad del mismo trabajo y funcionamiento de la institución.

11.3. Análisis psicométrico

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir del análisis realizado por el programa estadístico SPSS y según la tabla de datos, se obtuvo lo siguiente (los códigos se adjuntan en el anexo):

En la dimensión N 1 de exigencia psicológica correspondiente al cuestionario ISTAS 21 y en relación al cuestionario clima laboral dimensión N 1 correspondiente a estructura se obtuvo los siguientes resultados.

Existe una relación de un $-.390$ de correlación entre la dimensión 1 exigencias psicológica de la pregunta 2. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles? Y la dimensión 1 de clima laboral correspondiente a estructura de pregunta 2. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?, arrojando una relación de nivel bajo, negativo y de tipo indirectas es decir que ha mayor toma de decisiones, menor es el grado de la estructura de la tarea o viceversa.

Además de ello se observa una alta relación indirecta en lo que concierne la D1_P2. ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles? Y la D1 C_P7. ¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)? Con una relación de un $(-.422)$ de correlación entre variables, por tanto se da a conocer nuevamente una relación inversa a mayor grado de toma de decisiones difíciles, menor sería el exceso de reglas, detalles y trámites administrativos o de otro modo sería a mayor cantidad de reglas o trámites, menor sería la capacidad de tomar decisiones en el área laboral.

En la misma dimensión se encuentra una relación entre D1_P3. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? y D1 C_P1. En esta organización las tareas están claramente definidas con un $(-.529)$ de correlación, lo que quiere decir que existe una relación pero con tendencia inversa, es decir, a menor grado el desgaste emocional mayor será la definición de la tarea, así mismo existe una relación inversa respecto de un $(-.557)$ entre D1_P3, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? y D1C_P2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas es decir, a menor desgaste emocional mayor es la lógica de la estructura respecto a las tareas definidas en la empresa, bajo la misma línea se puede observar el mismo tipo de relación negativa pero de baja significancia entre D1_P3. ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? y D1 C_P8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación con un $(-.379)$ es decir, a menor desgaste emocional mayor es la productividad y finalmente

D1_P3. ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? Versus D1 C_P9. En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportaron con un (-,314), en esta ocasión se observa que a mayor desgaste emocional, menor grado de reportar lo que no se tiene claro dentro de la organización.

Continuando con el análisis se observa una alta relación negativa entre D1_P4 En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas? y D1C_P1 En esta organización las tareas están claramente definidas con una correlación de (-,429), es decir, a menor represión emocional, mayor es el grado de claridad en cuanto a la definición de tareas, bajo la misma línea negativa se encuentra una relación de un nivel más bajo pero que igualmente tiene significancia entre D1_P4. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas? y D1 C _P2. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas? con un (-,387) observándose que a menor represión emocional, mayor expresión emocional y finalmente entre D1_P4. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas? y D1 C_P3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones con un (-,339), dando a conocer que a menor represión emocional, mayor es el conocimiento de quien es el líder o jefatura, si bien existe una relación esta sería de forma inversa. (Tabla 3 y grafico 3).

Respecto a lo que convoca la D1_P1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? y D1_P5.¿Su trabajo requiere atención constante? no se observa relación alguna respecto de la variable D1 C. como dimensión en su totalidad lo que quiere decir que no existe relación entre realizar las labores con tranquilidad y necesitar una atención constante con la estructura del clima laboral , es decir, independiente de las normas, reglas o procedimiento, este no sería suficientemente influenciado en la totalidad de la dimensión que recae sobre las exigencias psicológicas del personal contratado. (Tabla 1, grafico 1)

Tabla 1

dicho de otro modo, al darse cuenta de que la tarea a realizar es importante frente al mismo error le toma el peso a la labor que realiza.

Así mismo se da cuenta de una relación de nivel medio positiva entre la D2_P3 Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas? Y la D4 C_P26 aquí la gerencia se arriesga por una buena idea con una correlación de $.462$, es decir que a mayor oportunidad de aprendizaje mayor es el riesgo de aportar con buenas ideas para optimizar el trabajo en la institución.

Del mismo modo se observa una relación de nivel bajo positiva entre la D2_P3 Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas? y la D4 C_P25 La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad con un $.332$ de correlación, es decir, que a mayor aprendizaje mayor precaución en la toma de decisiones para una mejor optimización en las tareas del trabajo. En el mismo nivel se observa el mismo tipo de relación entre la D2_P4 Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? y la D2 C_P17 En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades con un $.382$ de correlación, es decir, a mayor importancia en la labor destinada mayor es la responsabilidad involucrada por el individuo, dicho de otro modo, si a los sujetos se les entregan nuevas responsabilidades estos tomarán mayor relevancia de las mismas generando más compromiso frente a estas. Continuando en el nivel bajo positivo se encuentra una nueva relación entre la D2_P5 ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.? y la D2 C_P17 En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades con un $.365$, es decir, que a mayor importancia se le da al individuo que trabaja en la institución mayor es la probabilidad que este se responsabilice por sus labores.

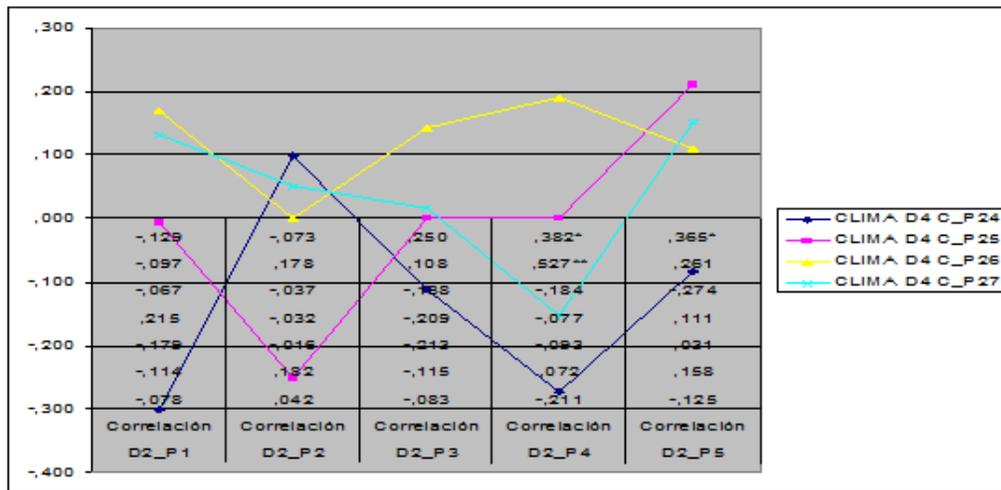
Por otra parte dentro de la misma categoría se obtuvo una relación del tipo negativa entre la D2_P2 ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? y la D4 C_P26 Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea con una correlación de $(-.381)$, es decir, a mayor se la interrelación y/o conversación con los compañeros, menor sería la posibilidad de que la institución se arriesgue a una idea dictada por un grupo. (Tabla 2 y gráfico 2)

Tabla 2

dimensiones		CLIM A D2 C_P11	CLIM A D2 C_P12	CLIM A D2 C_P13	CLIM A D2 C_P14	CLIM A D2 C_P15	CLIM A D2 C_P16	CLIM A D2 C_P17	CLIM A D4 C_P24	CLIM A D4 C_P25	CLIM A D4 C_P26	CLIM A D4 C_P27
D2_P 1	Correlación de Pearson	-.078	-.114	-.179	.215	-.067	-.097	-.129	-.301	-.005	.170	.132
D2_P 2	Correlación de Pearson	.042	.182	-.016	-.032	-.037	.178	-.073	.099	-.252	-.381*	.051
D2_P 3	Correlación de Pearson	-.083	-.115	-.213	-.209	-.138	.108	.250	-.111	.332*	.143	.016
D2_P 4	Correlación de Pearson	-.211	.072	-.093	-.077	-.184	.527**	.382*	-.273	.462**	.190	-.152
D2_P 5	Correlación de Pearson	-.125	.158	.031	.111	-.274	.261	.365*	-.083	.212	.110	.151

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).
 **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Grafico 2



En este mismo propósito se realizó el análisis de la dimensión 3 (apoyo social) del cuestionario ISTAS 21 en relación a las dimensiones calidez(D5 C); apoyo (D7 C) y conflictos (D8 C) del cuestionario clima laboral de Litwin y Stringer en donde se obtuvieron los siguientes resultados.

Se observa una relación positiva de nivel medio entre la D3_P4 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? y la D7 C_P42 Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra con una puntuación de 572, es decir que a mayor sea el compañerismo mayor será la confianza y solidaridad entre los propios compañeros de trabajo. Bajo la misma línea se observa la relación positiva entre la D3_P4 P4 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? y D7 C_P43 Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil con un puntaje de 491, es decir, que a mayor necesidad de apoyo en el sentido del trabajo u otro, mayor es el apoyo entregado por los compañeros y/o jefaturas. Así mismo se observa una relación positiva entre la D3_P4 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? y la D5 C_P29 Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa con una puntuación de 488, decir, que a medida que se genera y siente el apoyo o compañerismo mayor es la prevalencia de una atmósfera amistosa, de otro modo, se daría en menor grado una relación amistosa entre compañeros de trabajo.

Luego en un nivel más bajo pero de igual forma positivo se encuentra la relación entre la D3_P5 Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? y la D5 C_P29 Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa con un 399 de puntuación, es decir, que se puede generar una atmósfera amistosa de mayor relevancia mayor medida en que las jefaturas resuelvan óptimamente los conflictos que se puedan ir generando en el tiempo. Más adelante se observa una relación positiva de menor grado entre la D3_P5 Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? y a D7 C_P42 Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra, con una puntuación de 360, es decir, que se da la posibilidad en oportunidades de que a mayor resolución de conflictos en forma óptima por las jefaturas, mayor sería la confianza en el compañero, de otro modo, la confianza se vería en desmedro. Más adelante se observa la relación entre la D3_P3 ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)? y la D7 C_P43 Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil con un 345 de puntuación, es decir, que ocasionalmente los subordinados a medida que necesitan ayuda ocasionalmente esta es entregada por sus superiores o compañeros en la medida que esta sea necesaria. Finalmente se ubica la relación entre la D3_P4 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan

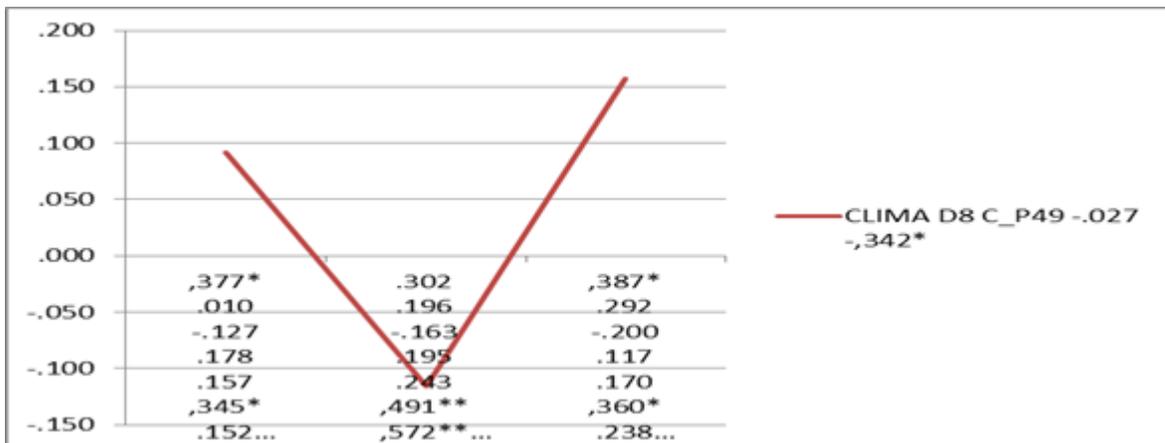
en el trabajo? y la D5 C_P33 Las relaciones Gerencia – Trabajador tienden a ser agradables con un puntaje de 323 podría decirse que mayor compañerismo, mayor es el grado de relacionarse de una forma agradable (tabla 3 y grafico 3)

Tabla 3

dimension	CLIMA D5 C_P29	CLIMA D5 C_P30	CLIMA D5 C_31	CLIMA D5 C_P32	CLIMA D5 C_P33	CLIMA D5 C_P34	CLIMA D7 C_P40	CLIMA D7 C_P41	CLIMA D7 C_P42	CLIMA D7 C_P43	CLIMA D7 C_P44	CLIMA D8 C_P45	CLIMA D8 C_P46	CLIMA D8 C_P47	CLIMA D8 C_P48	CLIMA D8 C_P49
D3_P1	.040	-.117	-.195	.038	-.124	.058	.058	.210	.230	.117	.001	-.112	-.158	.135	-.036	-.027
D3_P2	-.158	-.194	-.041	.038	-.036	.185	.022	-.067	.032	-.127	.059	-.173	.014	-.224	-.088	-.342*
D3_P3	.278	.175	.146	.067	.096	-.011	.214	.201	.152	.345*	.157	.178	-.127	.010	.377*	.092
D3_P4	.488**	.258	.179	.303	.323*	.091	-.132	.281	.572**	.491**	.243	.195	-.163	.196	.302	-.116
D3_P5	.399**	.116	.121	-.002	.090	.199	.008	.155	.238	.360*	.170	.117	-.200	.292	.387*	.157

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).
 **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Grafico 3



Continuando con los análisis se realizó una relación referente a la dimensión 4(D4) Compensaciones del ISTAS 21 con la dimensión 3 recompensa (D3 C) y 9 identidad (D9 C) del cuestionario clima laboral de Litwin y Stringer en donde se arrojaron los siguientes resultados.

Se observa una alta relación positiva entre la D4_P1 ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato? y la D3 C_P18 En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda con un 441, es decir, que existe un

riesgo de nivel bajo en cuanto al temor de la pérdida del trabajo, así mismo se observa una baja promoción en cuanto a lo que corresponde a ascensos dentro de la institución. Así mismo pero en un nivel medio se observa una relación positiva entre la D4_P3 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco con D3 C_P20 Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo con una puntuación de 363 se podría decir, que a mayor desempeño mayor es el reconocimiento hacia quienes realicen sus labores óptimamente. Bajo la misma línea de relación se observa la D4_P3 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco con la D9 C_P51 Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien, con un puntaje de 356, es decir, que a mayor reconocimiento de los superiores es mayor el sentimiento de pertenencia al grupo de trabajo al cual está involucrado el funcionario. En la misma categoría se ubica la relación de D4_P3 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco, con la D3 C_P19 Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas, puntuando con un 342, es decir, en un menor grado se podría decir que a mayor reconocimiento de los superiores mayores son los incentivos hacia el personal. (Tabla 4 y gráfico 4)

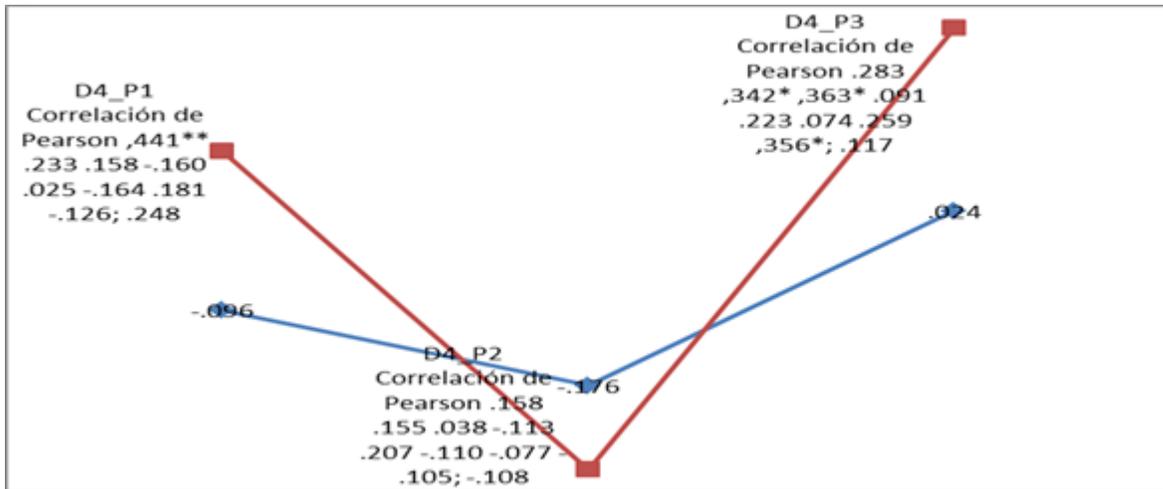
Tabla 4

		CLIMA									
		D3 C_P18	D3 C_P19	D3 C_P20	D3 C_P21	D3 C_P22	D3 C_P23	D9 C_P50	D9 C_P51	D9 C_P52	D9 C_P53
D4_P1	Correlación de Pearson	.441**	.233	.158	-.160	.025	-.164	.181	-.126	-.096	.248
D4_P2	Correlación de Pearson	.158	.155	.038	-.113	.207	-.110	-.077	-.105	-.176	-.108
D4_P3	Correlación de Pearson	.283	.342*	.363*	.091	.223	.074	.259	.356*	.024	.117

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Gráfico 4



Finalmente se encuentra la dimensión 5 Doble presencia (D5) del cuestionario ISTAS 21 que se analizó con las nueve dimensiones del cuestionario clima laboral de Litwin y Stringer, en donde solo se encontraron relación solo de tipo inversa en las siguientes dimensiones, sin embargo es relevante mencionar que dentro de la misma dimensión referente a la pregunta dos no existía relación alguna con ninguna de las otras dimensiones. En primer lugar se observa una relación de alto nivel inverso entre la D5_P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? y la D2 C_P17 En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades, con un (-, 552), se podría decir que la baja calidad de la responsabilidad se debe a la alta demanda que existe fuera de la zona de trabajo, como por ejemplo la casa, estudios u otros. Seguido de ello se ubican otras cinco relaciones más del tipo inverso pero en un nivel medio comenzando por la relación entre la D5_P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? y la D1 C_P10 Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan, con un puntaje de (-383), es posible descifrar que a mayor grado de supervisión respecto a los procedimientos en la jornada laboral, menor sea la posibilidad de cumplir con toda la responsabilidad que conlleva una casa. Bajo la misma línea se ubica la D5_P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?, en relación a la D2 C_P16 En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas con un (-, 341), posiblemente se podría deducir que los errores cometidos en la jornada laboral, se justifiquen con la sobre carga del hogar. Posteriormente

se ubica la D5_P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? Con la D3 C_P21 En esta organización hay muchísima crítica obteniendo un puntaje de (-,334), se podría decir que mayor responsabilidad doméstica, mayor es la crítica en el ambiente laboral y la posibilidad de caer en el error. Así mismo se encuentra la D5_P1 P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? Con la D6 C_P37 La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien, con un (-,328) en donde se podría deducir que a mayor sobrecarga en el hogar, menor es la productividad dentro de la institución y finalmente se ubica la D5_P1 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? y la D1 C_P4 Conozco claramente las políticas de esta organización, con una puntuación de (-,312) es decir, que posiblemente al entender el tipo de políticas de la organización, esto implicó una carga mayor en lo que respecta a las laborales que se encuentran fuera la empresa o de otro modo, a mayor tarea en el hogar menor es la responsabilidad que se toma en el trabajo respecto de las funciones a realizar.(tabla 5 grafico 5).

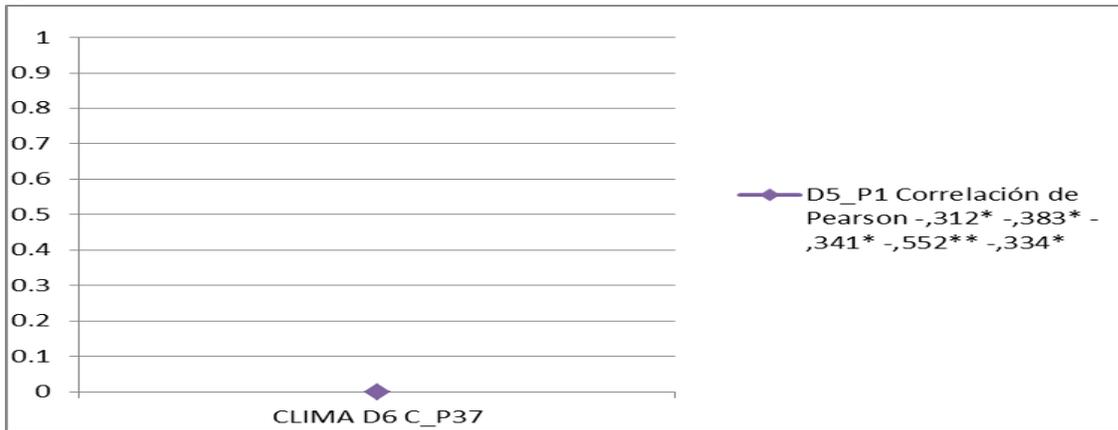
Tabla 5

		CLIMA D1 C_P4	CLIMA D1 C_P10	CLIMA D2 C_P16	CLIMA D2 C_P17	CLIMA D3 C_P21	CLIMA D6 C_P37
D5_P1	Correlación de Pearson	-,312*	-,383*	-,341*	-,552**	-,334*	-,328*

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Grafico 5



12. CAPÍTULO V. Discusión de resultados

Según la literatura aún no se ha dado inicio de un estudio que apunte en forma global lo que significa o significaría una relación entre riesgo psicosocial y clima laboral, sino más bien hablan desde lo que ellas en forma individual influirán tanto en los sujetos dentro de una organización en la organización como tal, si bien refieren a tan solo una parte de lo que ello significa existe una infinidad de razones que motivan a proceder a estudios más profundos acerca del tema, sin embargo, de acuerdo al mismo apoyo aportado por los diferentes autores mencionados a los largo de esta investigación he llegado a concluir que definitivamente, si existe una relación en entre riesgo psicosocial y clima laboral. Como se puede observar existen resultados que se encuentran en un nivel de relación significativa en lo que corresponde a las distintas dimensiones que abarcarían estas variables y las características de cada una de ellas, por una parte encontramos relaciones positivas, es decir, que se potencian a medida que ambas generan una misma función y relaciones inversas que a mayor nivel de una la otra disminuye o viceversa. Siendo más precisa comenzare mencionando la importancia de un buen liderazgo y como afecta de forma significativa a una organización, siguiendo a Rodríguez, (2010) y de acuerdo a los resultados arrojados, se puede observar que a medida que se genera un buen liderazgo se van generando buenas relaciones y mayor confianza, mayor es productividad dentro de la empresa, así mismo, el nivel de estrés se da en forma más disminuida, tomando en cuenta que a su vez se pueden dar a conocer de forma clara las normas, reglas y procedimientos de la empresa, todo ello conllevaría a una mayor producción y satisfacción, provocando así una ganancia para la misma organización como para los funcionarios.

Ante lo expuesto también se puede determinar la influencia de lo que significan los cambios dentro de la organización, esto se puede ver reflejado tanto a nivel de clima laboral como a nivel de riesgo psicosocial, ya que ambas exponen sobre los que significan las nuevas tecnologías, rotaciones del lugar de trabajo, las remuneraciones y la carga laboral y/o responsabilidad que esta significaría, bajo este aspecto se puede asociar los riesgos que se corren como empresa y la presión o responsabilidad que recae sobre los funcionarios, es decir, si la organización requiere de cambios es de gran relevancia que se dé la oportunidad

de capacitación hacia los funcionarios para lograr un mayor conocimiento sobre el mismo y así mejorar tanto la toma de decisiones como la autonomía de quiénes se vean involucrados en dichos cambios, del mismo modo se puede reflejar el reconocimiento de la organización hacia sus funcionarios la cual puede darse entregando nuevas oportunidades de mejores puestos de trabajo y/o mejores remuneraciones para los mismos, lo que daría como resultado la optimización de la productividad la motivación (González, Manríquez & Venegas, 2014). Y compromiso de los funcionarios hacia la misma organización. Cabe mencionar que al entregar oportunidades de este tipo los funcionarios van generando mayor confianza acerca de lo que significa su puesto de trabajo de este modo se podría optimizar la toma de decisiones y un mejor desempeño en los distintos casos y así mismo la opción de poder dar a conocer nuevas propuestas en fin de lograr las metas propuestas por la institucional. Tal como dice (Maish, 2007 citado por Sagredo, 2013) la retro – información acerca de los procesos dentro de una organización permite determinar el comportamiento como tal en la misma organización.

De acuerdo a lo expuesto por Sagredo, (2013) es importante dentro de una organización tener un mejoramiento continuo, lo cual se puede lograr a través de una buena comunicación, la cual debe ser clara, precisa y con respeto, así mismo, se podrían tomar buenas decisiones frente a casos hostiles tales como casos de acoso, Mobbing, niveles de estrés de lata magnitud o una situación de doble presencia en un nivel importante, de algún modo la idea se basa en lograr que la organización como tal pueda entregar el apoyo social necesario para y hacia los funcionarios, sin la necesidad que estos tengan que llegar a un extremo para poder tomar cartas en el asunto, así mismo, podríamos mencionar lo que convoca un clima laboral hostil, pensando en la optimización y mejora de ello a través de intervenciones a tiempo para así mejorar las situaciones a las que se puedan enfrentar los individuos que formen parte de la propia institución, sin hacer diferencia entre jefaturas y subordinados, es decir, en este aspecto siento que es importante mencionar que ante todo somos personas y la idea de optimizar las relaciones parte por este punto, independiente del grado que se tenga o el tipo de remuneraciones que se reciban, el respeto hacia un otro marca una gran diferencia, de este modo seria relevante que dentro de la cultura de cada organización se tomara en cuenta este aspecto, pensando que las relaciones serían mucho

más empáticas y el compañerismo y respeto se podrían dar en un mayor grado a nivel óptimo.

Si bien de acuerdo a lo que dice La Superintendencia de seguridad, (2013) respecto a que “los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores”, me encuentro en absoluto acuerdo, sin embargo, creo dicho riesgo podría ser disminuido si las características del trabajo fuesen mejor estudiadas de acuerdo a la necesidad de la empresa, es decir, que se deben tomar en cuenta todo lo que conllevaría una carga laboral mal ejecutada tanto a nivel físico como psicológico, ya que se podría desatar en los funcionarios enfermedades físicas y mentales que finalmente darían como resultado un nivel alto de ausencia y una productividad desconforme así como una desconformidad para los propios funcionarios, del mismo modo al no establecer el conocimiento claro acerca del puesto de trabajo, generaría mayor error lo que atraería un mayor desgaste a nivel de recursos y la probabilidad de una baja calificación hacia los funcionarios, rotación del puesto de trabajo o en el caso extremo la desvinculación hacia la organización, lo cual a su vez aumentaría el nivel de estrés en disminución de productividad efectiva.

Dicho todo lo anterior la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los funcionarios y así mismo la optimización de la empresa, se basaría en una constante investigación anual dentro de la misma, es decir, una evaluación que permita observar las falencias que se podrían estar generando en pro de mejorar el clima laboral y disminuir los riesgos psicosociales dentro de un tiempo adecuado, sin la necesidad de tener que llegar a casos extremos que pudiesen afectar negativamente a la institución, así mismo, se podrían potenciar los aspectos positivos en pro de motivar a los individuos que pertenecen a la institución y así lograr una mayor productividad hacia las metas establecidas.

13. CAPÍTULO VI. Conclusiones

En conclusión se da conjetura a la relación entre riesgo psicosocial y clima laboral, debido a que ambas variables se relacionan entre sí, teniendo características que logran relacionarse de forma similar, es decir, que a mayor riesgo psicosocial en la organización, mayor es la probabilidad de que se genere un ambiente hostil dentro de la misma provocando inseguridad en los propios trabajadores, al mismo tiempo, es posible decir que a mayor grado de un clima laboral grato menor es la probabilidad de que se generen riesgos psicosociales dentro de una organización. Por otra parte cabe mencionar que el apoyo, buena comunicación, procedimientos, reglas y conocimientos claros acerca tanto de la empresa como de los puestos de trabajo que en conjunto con un buen liderazgo podría llegar a generar un mayor funcionamiento y producción de la empresa, así mismo la satisfacción y compromiso de los funcionarios hacia la organización como tal.

Dicho lo anterior sería de gran relevancia realizar estudios más profundos a partir de los fenómenos mencionados en pro de mejorar la optimización de las empresas tanto como la calidad de vida de los individuos que pertenezcan a ella.

Así mismo se podría dar un mayor interés por parte de la institución investigada en la intervención conforme a mejorar el clima laboral que se ve en mayor desmedro y de igual modo en los riesgos psicosociales para lograr disminuir aún más el porcentaje de alto riesgo que se obtuvo.

De acuerdo a todo lo mencionado sería importante tomar medidas que optimicen tanto la vida laboral del trabajador como la de misma empresa, ya que es vital que en el trabajo exista un ambiente grato y estimulante para todos, así mismo, es importante ejercer buenas prácticas estableciendo políticas de gestión claras y sistemas que permitan la participación y comunicación efectiva dentro de la organización, todo ello podría ser llevado a cabalidad a través de una cultura preventiva, promoviendo temas tales como, el estrés, el acoso laboral, el Mobbing, entre otros, en donde además de generar un conocimiento sobre lo que esto significa para lograr detectarlo en el caso que se diera, también educar a como estos deben de ser enfrentados, lo cual se podría a dar a conocer a través de charlas, publicidades

o algún otro medio de acuerdo a las posibilidades de la misma empresa, también es importante ofrecer a los funcionarios programas que permitan de algún modo fortalecer las competencias profesionales dentro de los puestos de trabajo, esto se puede dar a través de cursos o becas que permitan generar mayor conocimiento y reconocimiento respecto de las tareas laborales, así mismo, se generaría una mayor motivación y autonomía en los mismos trabajadores además de la optimización de la producción en la organización, otro de los puntos importantes habla de lo que significa la conciliación entre la familia y el trabajo, debido a que en la mayoría de los casos los trabajadores deben de cumplir con múltiple roles a lo largo del día a día, generando un nivel de estrés mucho mayor, para ello sería importante establecer la promoción de una vida sana y más saludable, así mismo podría ser una buena idea implementar pausas saludables en la jornada laboral ,lo cual permitiría a los funcionarios liberar el estrés y a su vez mejorar la calidad de relación entre compañeros a través de actividades grupales dentro de la misma pausa que a su vez, podría llevarse a la práctica fuera de la jornada laboral, promoviendo un mejor estilo de vida en los propios hogares.

No se puede dejar de mencionar que para lograr establecer mejores relaciones y comunicación, se pueden realizar cursos tales como trabajo en equipo, manejo de estrés, ergonomía, entre otros, de este modo tanto la empresa, los funcionarios como los proveedores se encontrarían mucho más satisfechos en cuanto a sus roles. Por otra parte y según lo mencionado, es recomendable realizar actividades con la empresa y/u oficina fuera de la empresa, como por ejemplo un almuerzo de reunión, lo cual promueve un ambiente más grato y genera más confianza, también se recomienda realizar actividades grupales tales como un partido de futbol luego de la jornada laboral o juntas que permitan conocer más a fondo con quienes compartimos y lograr generar una mayor empatía entre compañeros, otra posibilidad sería realizar actividades en fechas puntuales como navidad, aniversario de la empresa, día del niño, o algún otro que se estime conveniente, en donde se incluyan los grupos familiares aludiendo a la promoción trabajo - familia que también permitiría establecer la identificación con la propia organización, finalmente se debe de tomar en cuenta que la mayor parte del día se pasa el trabajo, lo cual sería como una segunda casa, por lo que todos nos gusta vivir en un ambiente grato y fuera de riesgos.

14. CAPITULO VII. Referencias bibliográficas.

Referencias

Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte 2000*. (Vol. 9), núm. 1-2, pp. 123-133 ISSN: 1132-239.

Baeza, F., Marín, T., & Navarro, G. (2015). *Síndrome de Burnout*. Manuscrito no publicado. Escuela de Psicología, UDLA, Santiago, Chile.

C. Baez y B. Moreno. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado en noviembre del 2016 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Contreras, B., & P, Matheson (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*, 1-32. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1>.

Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* [online]. vol.23 (2), 66-85. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (s.f). *Gestión del talento humano*. Editorial NN.

Conti, A. (S.F). *El Acoso Sexual en el Lugar de Trabajo*. Artes Gráficas Unidas, Bogotá. “Recuperado de”:

<http://biblos.uamerica.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=172145>

Contreras, C. y Matheson, P. Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista científica scielo*. ART.27.NN.(s.f). *Validación de Escala de Clima Organizacional*. “Recuperado el” 02 de noviembre del 2016.

Cuadra, A, y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>

Del Rey Guanter, pp. 181 y 184. , Sánchez, E. y Larrauri, E.: *op. cit.*, p. 35.

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=236425#top>

Dirección del trabajo gobierno de Chile.(2016). Centro de consultas laborales. Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-99176.html>

García, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>.

Hernández, E. (2014, 24,05). *La estrella de panamá*. “Recuperado de” <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652> .

Hinojosa, C. (2010). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres*”. (Tesis inédita en doctorado en gestión y políticas educativas). Universidad playa ancha. Viña del Mar. Chile.

Instituto de Salud Pública de Chile. (2012). Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Recuperado de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Lecca, E. R., Guevara, L. R., & Boza, O. C. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79. <http://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

Muñoz Pérez, Y. (2016). *Estrategias de comunicación organizacional y su relación con los estilos de liderazgo* (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).

Superintendencia de seguridad social. (2016). Manual del método cuestionario SUCESO/ISTAS 21. Recuperado de http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf

Otero, C, y Dalmau, I. (2006). *Métodos de evaluación de factores psicosociales en el sector sanitario*, FPSICO e ISTAS 21. Recuperado de

[http://www.croem.es/web/croemwebriesgoslaborales.nsf/25cd63793c7a530bc1256bf3002faf6a/9632bafcf6fe68c2c12572a4005dfaec/\\$FILE/articulo%20tecnico%203.pdf](http://www.croem.es/web/croemwebriesgoslaborales.nsf/25cd63793c7a530bc1256bf3002faf6a/9632bafcf6fe68c2c12572a4005dfaec/$FILE/articulo%20tecnico%203.pdf)

Palavecino, C. (2006). El nuevo ilícito de acoso sexual en el derecho del trabajo chileno: the new form of illegality in Chilean labour law. *Revista de derecho (Valdivia)*, 19(1), 105-123.

Plata, L. El clima laboral influye en la felicidad del trabajador. *ClubEnsayos.com*. Recuperado 03, 2017, de <https://www.clubensayos.com/Psicología/El-clima-laboral-influye-en-la-felicidad-del/3898194.html>

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.

Sotelo, M; Prado, M & Contreras, P (2015). *Acoso laboral sexual*. Manuscrito no publicado. Escuela de Psicología, UDLA, Santiago, Chile.

Bibliografía

Gonzalez, A., Manriquez, C. y Venegas, M. (2014).Clima Organizacional en una Direccion de Administracion de Salud Municipal. *Ciencia & Trabajo*, num.51, 152/157.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach' J., et al.(2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *GacSanit vol.16 no.3 Barcelona*.

Paola Gómez, P., Hernández, j., Méndez, M. (2014).Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *CiencTrab. vol.16 no.49*.

Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev. méd. Chile vol.143 no 1*.

15. Anexos

- ✓ Encuestas
- ✓ Carta de consentimiento informado universidad
- ✓ Carta de consentimiento informado muestra
- ✓ Resultados clima laboral –incluye gráficos
- ✓ Resultado ISTAS 21 – incluye gráficos
- ✓ Resultado de correlaciones SPSS – incluye gráficos
- ✓ Carta Gantt