

**IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL**

**ABELLO BOLIVAR ANGELA JOHANA
LOZANO TORRES DEISY MAGNOLIA**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
BOGOTÁ D.C., 2013**

**IMPORTANCIA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL AMBITO LABORAL**

**ABELLO BOLIVAR ANGELA JOHANA
LOZANO TORRES DEISY MAGNOLIA**

TRABAJO DE GRADO

**TUTOR
DRA. FRANCOISE VENEZIA CONTRERAS TORRES**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
BOGOTÁ D.C., 2013**

DEDICATORIA

La presente monografía se la dedico a mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona. A mis padres y hermanos por su apoyo, confianza y amor. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante. A mi padre Florencio Lozano por brindarme desde el cielo la inspiración y la sabiduría. A mi madre María Clara Torres por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos y enseñanzas. A mis hermanos Eliana Sabely y Harold lozano por estar siempre presentes brindándome apoyo.

DEISY MAGNOLIA LOZANO TORRES

A mi madre, Dora Elsa Bolivar por sus enseñanzas y a mis hermanas por su apoyo durante la realización de esta monografía. A David Andrés Bohorquez por su apoyo incondicional y amor todos los días. A Enrique Gonzalez por abrirnos las puertas de su empresa y al mismo tiempo apoyarnos incondicionalmente durante la realización de esta monografía.

ANGELA JOHANA ABELLO BOLIVAR

AGRADECIMIENTOS

Esta monografía va dedicada a la Doctora Francoise Venezia Contreras por su apoyo incondicional y aporte de sus excelentes conocimientos, además de transmitirnos su vocación investigadora y estimularnos constantemente y directamente en todos los aspectos de esta monografía

A Juan Carlos Espinosa por su valiosa ayuda con el programa estadístico.

A todos los participantes que contestaron pacientemente y de forma desinteresada las herramientas, que hicieron factible este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	14
2.1. Conceptualización	14
2.2. Características de los riesgos Psicosociales	15
2.3. Tipos de factores de riesgo psicosocial	18
2.3.1. Condiciones de realización del trabajo.....	18
2.3.2. Organización del trabajo	19
2.3.3. Relaciones interpersonales	20
2.3.4. Aspectos extralaborales	20
2.4. Marco legal de los factores de riesgo psicosocial.....	21
3. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
3.1. Descripción de clima organizacional.....	23
3.2. Características del clima organizacional.....	25
3.3. Variables de clima organizacional.....	26
3.3.1. Motivación	26
3.3.2. Apoyo entre compañeros.....	27
3.3.3. Apoyo de la alta Dirección	28
3.3.4. Bienestar físico y confort.....	29
4. RELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL	30
5. FORMAS DE EVLUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	34

5.1. El Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	34
5.1.1. Contenido del Trabajo (CT):.....	34
5.1.2. Supervisión-Participación (SP):	34
5.1.3. Carga Mental (CM)	34
5.1.4. Definición de Rol (DR).....	35
5.1.5. Autonomía Temporal (AT)	35
5.1.6. Interés por el trabajador (IT).....	35
5.1.7. Relaciones Personales (RP)	35
5.2. Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo [CFP].	35
5.3. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	
36	
6. FORMAS DE EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL	38
6.1. Escala de clima organizacional [ECO]	38
6.2. El instrumento [IPAO]	38
6.2.1. Claridad organizacional.....	38
6.2.2. Sistema de recompensas e incentivos	39
6.2.3. Toma de decisiones / autonomía.....	39
6.2.4. Liderazgo	39
6.2.5. Apertura organizacional	39
6.3. Modelo AMIGO.....	39
7. CONCLUSIONES	41
8. RECOMENDACIONES.....	43
9. BIBLIOGRAFÍA.....	44

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Características de Los Factores de Riesgo Psicosocial.	16
Figura 2. Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial.....	18
Figura 3. Características de Clima Organizacional y sus implicaciones Laborales.	25
Figura 4. Variables de Clima Organizacional.	26

RESUMEN

El trabajo es una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los Estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene en el trabajo. El reconocimiento del derecho de los trabajadores, en el ámbito laboral, a la protección de su salud y de su integridad, implica trabajar con seguridad y sin riesgos.

En este estudio se describen los riesgos Psicosociales como: bienestar, satisfacción, y la calidad de vida laboral de los profesionales y trabajadores dentro de una organización y su relación con el clima organizacional, el cual hace relación al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Por lo tanto los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional tienen una importancia significativa en la medida que permite conocer las condiciones al interior de las organizaciones que están afectando el ambiente laboral y como son percibidas por los trabajadores.

PALABRAS CLAVES

Clima organizacional, riesgo psicosocial, ambiente laboral, bienestar organizacional.

ABSTRACT

The work is one of the activities on which societies are organized and therefore in modern states is included among the responsibilities of the public authorities to ensure the health, safety and hygiene at work. Recognition of the right of workers in the workplace, to protect your health and integrity, involves work safely and without risks.

In this study, Psychosocial risks are described as being, satisfaction, and quality of working life of professionals and workers within an organization and its relationship with organizational climate, which makes connection to think, feel and act in each individual to achieve a proper and efficient performance within the organization. Therefore psychosocial risk factors and organizational climate have a significant importance as it allows to know the conditions inside the organizations that are affecting the workplace and how they are perceived by workers.

KEYWORDS

Organizational climate, psychosocial risks, work environment, organizational welfare.

1. INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

El clima organizacional hace referencia a la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas (Moreno, Rodríguez, Garroza & Morante. 2005). Así mismo, puede ser entendido como un conjunto de percepciones, compartidas por las personas respecto a su ambiente de trabajo, que son válidas como referencias para guiar el comportamiento en la ejecución de las tareas durante el desempeño diario (Isla & Díaz, 1997).

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas Psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización (Boada, de Diego, Agullò & Mañas, 2005).). Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias, siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional. Lo anterior se hace posible de mencionar ya que se puede explicar cómo el clima laboral influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores como un resultado de sus percepciones y como su apreciación no

solo condiciona el interés y la motivación, si ni que constituye un factor importante al analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se ve expuesto un trabajador en un contexto organizacional. (Castellanos, 2007). Como lo es la descripción de sus características y tipos de factores de riesgo psicosocial.

El clima organizacional es un aspecto de gran importancia para las organizaciones debido a su efecto no solo sobre la calidad de vida de las personas y la satisfacción de los trabajadores sino sobre la calidad del desempeño, en este caso, implica realizar productos químicos que pueden afectar la salud humana, por ejemplo el trabajo que realizan las operarias en el área de producción de la empresa farmacéutica suele ser monótono y rutinario, lo que constituye una fuente de riesgo psicosocial asociado a la tarea, lo que implica que éstos pueden disminuir la calidad del trabajo.

La presencia de otros factores de riesgo psicosocial como los asociados a la relación convivencia entre compañeros, la percepción de apoyo del jefe, la supervisión, las condiciones asociadas a la administración entre otras pueden constituir factores de riesgo que pueden generar un detrimento en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de su desempeño. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía. 2009)

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con respecto a la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños

físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox & Griffiths.1996; Cox, Griffiths & Randall, 2003)

Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral abarcan las interacciones entre el entorno, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Por lo tanto, el comportamiento de un miembro de la organización no es sólo el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores; por eso, el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales, que pueden conllevar a un mejor clima laboral y una mayor productividad o a todo lo contrario. Por tal razón la

relación que se presenta entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional son los principales aspectos a tener en cuenta de los trabajadores de una organización.

2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

2.1. Conceptualización

La organización internacional de trabajo [OIT] define en 1984 los factor de riesgo como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento en el medio ambiente de trabajo donde se ha identificado por varios estudios una serie de factores psicosociales potencialmente negativos. Tales factores son: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. (Fernández, 2012)

Los factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la calidad de vida laboral debido a que son factores reales, y probablemente cada vez lo sean más debido a la creciente importancia de los factores organizacionales en la estructura del trabajo y de las organizaciones.

La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de vida laboral de los trabajadores (Boada, De Diego y Mancip, 2001). La calidad de vida laboral abarca todas las condiciones relacionadas con el ámbito, con características como los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de estudiar y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral abarcando las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona, el conocimiento de las anteriores características en una organización son importantes determinarlas y hallar su causa para reducir al máximo los factores de riesgo, ya que al aumentar la

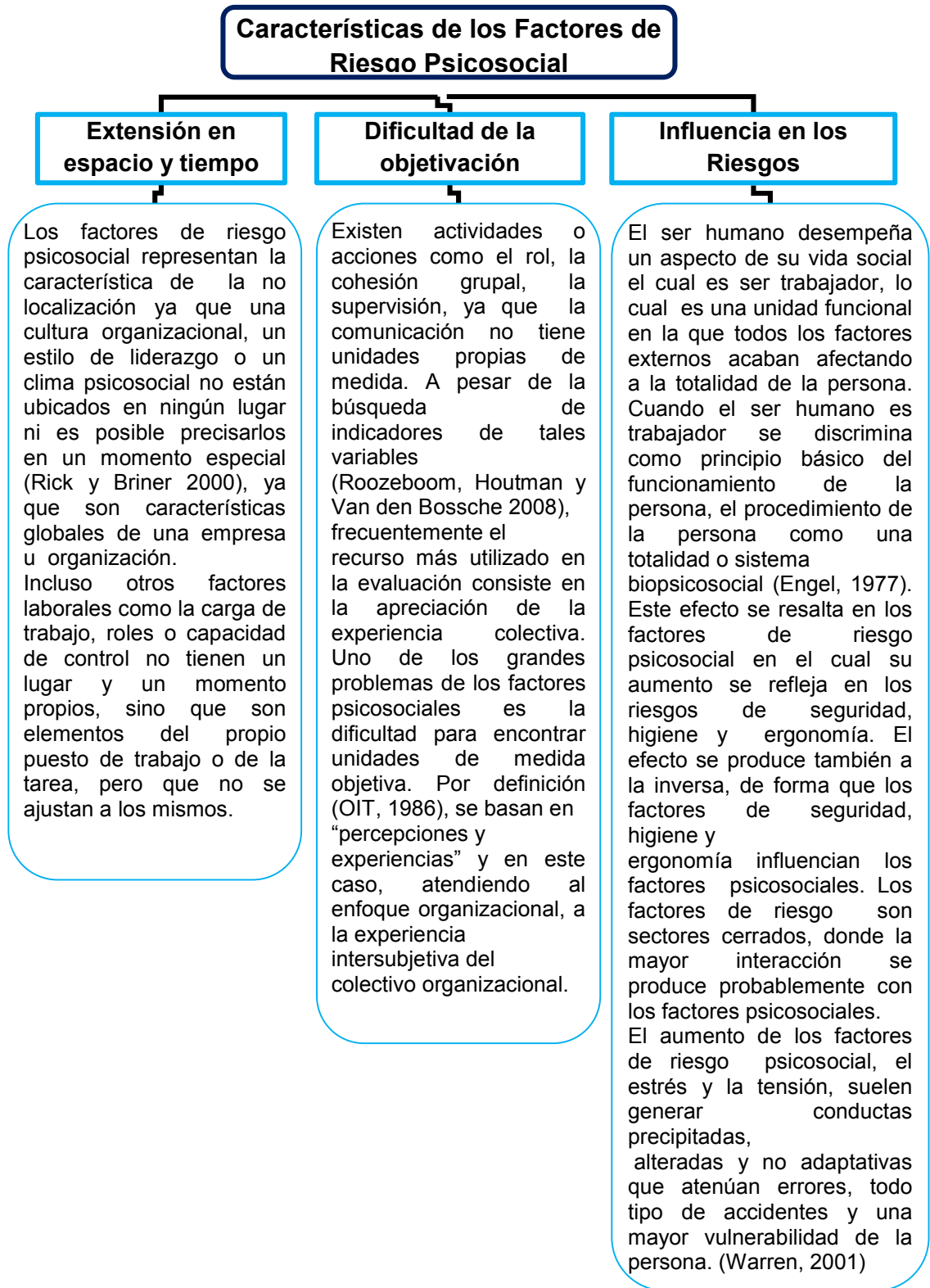
satisfacción laboral, se esperan mejores resultados por parte de los trabajadores. (Boada, De Diego, & Macip. 2001).

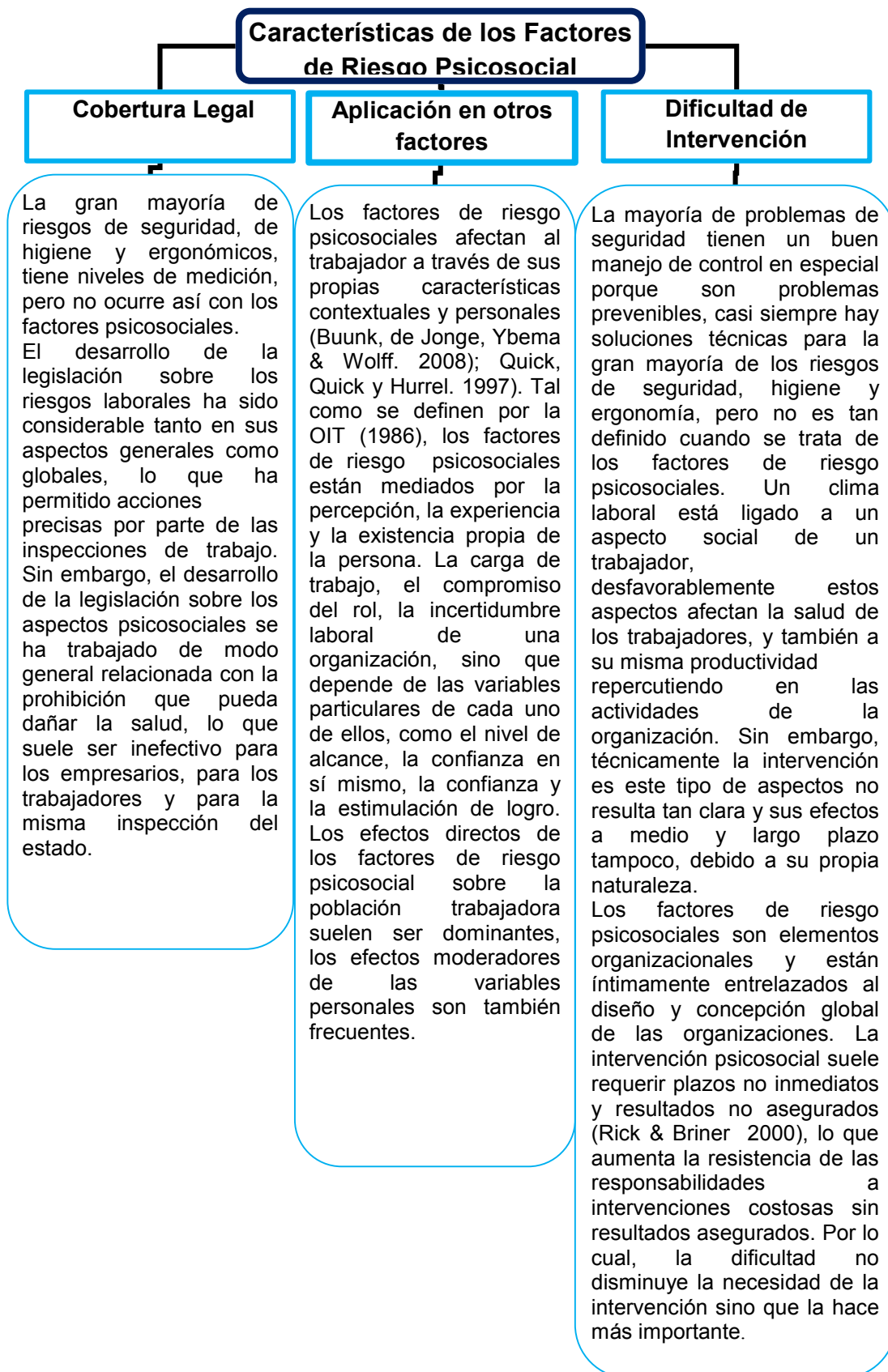
La calidad de vida laboral orienta la manera en la cual se produce la experiencia laboral tanto en sus condiciones objetivas tales como la seguridad, higiene, horario, salario, entre otros, al igual que sus condiciones subjetivas, como, la forma en que un trabajador vive y experimenta. (González, Peiró & Bravo, 1996).

2.2. Características de los riesgos Psicosociales

Se consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador como el contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente, por tal razón es importante conocer las características de los factores de riesgo psicosocial las cuales se pueden observar en la figura 1.

Figura 1. Características de Los Factores de Riesgo Psicosocial.



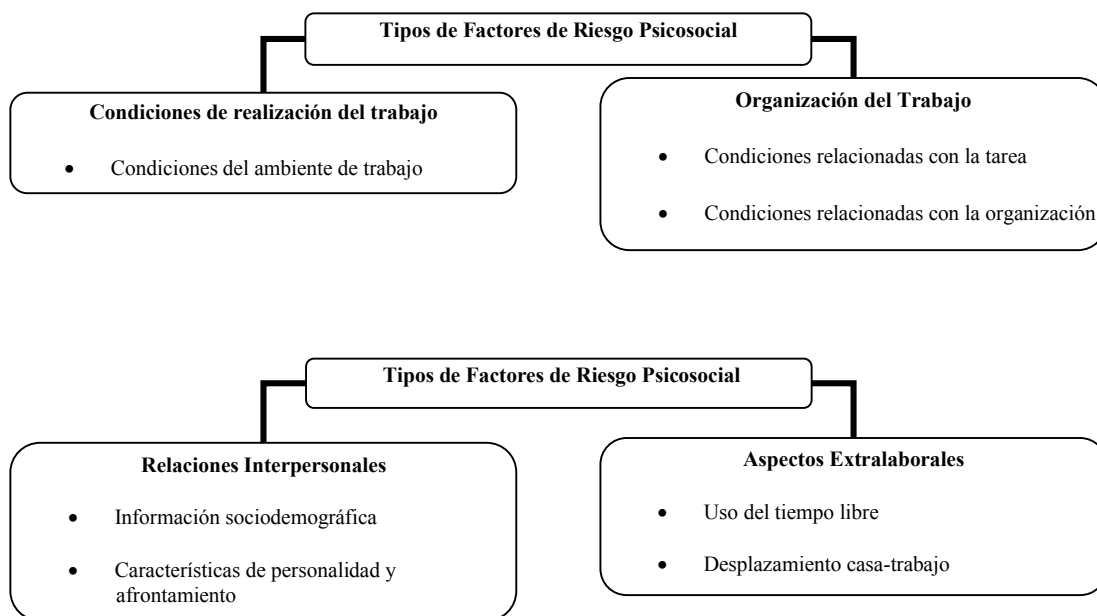


2.3. Tipos de factores de riesgo psicosocial

Según la resolución 2646 de 2008 los factores de riesgo psicosocial comprenden los aspectos extralaborales, intralaborales y las condiciones del individuo, los cuales en una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores, estos se ven representados en la figura 2.

Los factores de riesgo psicosocial se dividen en diferentes tipos, en la figura 2, se presenta tal clasificación de forma general

Figura 2. Tipos de Factores de Riesgo Psicosocial



Fuente: Construido por las autoras

A continuación se describen los tipos de riesgo psicosocial enunciados en la figura 2.

2.3.1. Condiciones de realización del trabajo.

Hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez y/o complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión,

responsabilidad, iniciativa o autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa.

Una de las principales fuentes de riesgo psicosocial laboral son las condiciones en la cuales el trabajo se desempeña en su sitio de trabajo. Los factores de riesgo psicosocial pueden encuadrarse en dos grandes categorías (Mansilla, 2013), en primer lugar, se mencionan los factores que derivan del entorno de trabajo, es decir aquellos que rodean al trabajador en el desempeño de sus tareas. El primer factor son las condiciones ambientales como los agentes físicos, químicos y biológicos. El segundo factor es el diseño de puesto de trabajo con el cual se pretende conseguir adaptar a las características corporales del trabajo las medidas geométricas del puesto de trabajo. De este modo se trata de prevenir y evitar los trastornos musculo esqueléticos, la fatiga y el estrés. Para todo ello, se debe tener en cuenta una serie de factores como las características físicas del trabajador, la postura durante el trabajo, equipo de trabajo y cobertura del trabajo. Aunque las condiciones de trabajo no solo deben ser físicas también tiene que ver con la repetitividad de las tareas y el trabajo en equipo, lo cual conlleva al trabajador a la monotonía y falta de adquisición de aptitudes.

La carga de trabajo son los requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. En la medida en que el trabajo requiera el mantenimiento constante de la atención, va a aparecer fatiga Mental, cuyas manifestaciones principales son la disminución de la atención, pensamiento lento y disminución de la motivación. Las medidas para prevenir este tipo de situaciones, se orientan hacia la rotación del puesto de trabajo, o descansos adecuados. Las tareas rutinarias y monótonas exigen un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social (Cladellas, 2008).

2.3.2. Organización del trabajo

Esta característica está relacionada con la falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada en la organización, pocas o conflictivas relaciones personales o estilo de mando

autoritario. El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias en la forma de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer trabajos (trabajos creativos y variados) y autonomía, capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo, ya que esto determina la eficiencia del trabajador en sus labores (Moncada, 1998).

2.3.3. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a seguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño de los demás trabajadores de la organización. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre trabajador y jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés o acoso laboral (Suarez,1996).Esta característica influye en la reacción del trabajador en su labor diaria, en la agilidad en la cual realice sus labores, la concentración que mantenga al desarrollar la tarea impuesta y otro tipo de características en las cuales se ve involucrada la actitud y disposición de un trabajador.

2.3.4. Aspectos extralaborales

Algunos de los aspectos externos que afectan al trabajador son la calidad de vida de la persona, problemas sociales, problemas familiares y todo tipo de problemática de índole social, todas las anteriores características pueden repercutir en la salud del trabajador. Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia o sociedad, como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas, ambos elementos ocupan momentos centrales de la identidad de la persona actual u ocupan

mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos elementos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. La conciliación trabajo familia nunca ha sido un tema fácil. El conflicto familia trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles (Greenhaus & Beutell, 2010). El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos: conflicto familia trabajo y conflicto trabajo familia, según la direccionalidad del conflicto. La importancia que se da en la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo familia (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux & Brinley. 2005).

2.4. Marco legal de los factores de riesgo psicosocial

Estudiar los factores de riesgo en las organizaciones es importante para los trabajadores, los directivos y la sociedad en general. A nivel nacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que apoyan el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, “El artículo 25. De los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia en su artículo 56 plantea de modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores...”. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58. De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

En Colombia para los factores de riesgo psicosociales el Ministerio de Protección Social decreta mediante la resolución 2646 de 2008 acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de riesgos psicosociales, la cual tiene por objeto, “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo” . En el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, se señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales; en el Decreto 1832 de 1994 y el Decreto 2566 de 2009: se relaciona la tabla de enfermedades profesionales y se señalan en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

3. CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1. Descripción de clima organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. (Gomez, 2011). Un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (Garcia & Ibarra, 2012)

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas

de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Para Seisdados, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

3.2. Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional (Figura 3).

Figura 3. Características de Clima Organizacional y sus implicaciones Laborales.



Fuente: Construido por las autoras

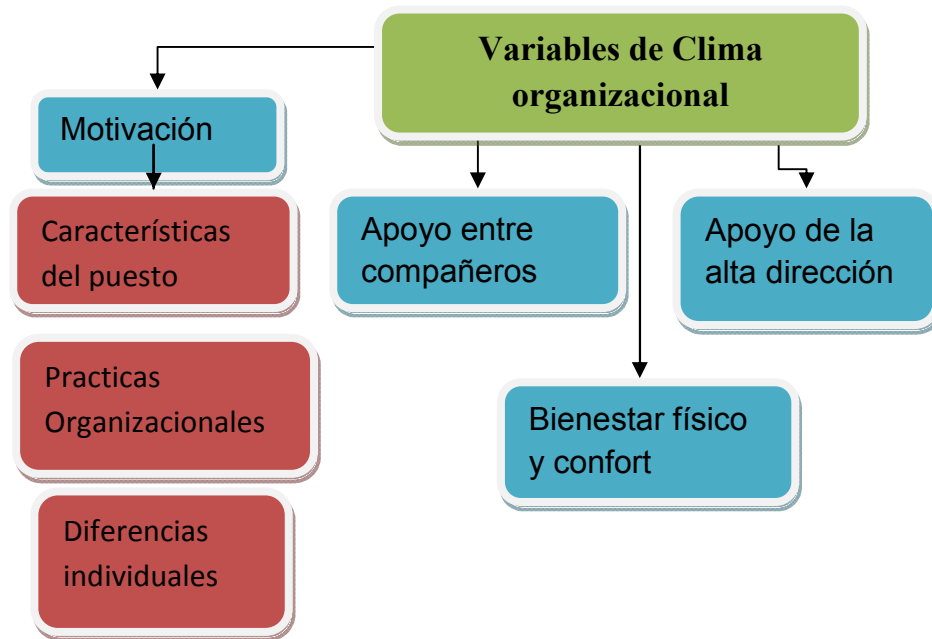
Los estudios de clima organizacional según varios autores están concretamente vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición.

3.3. Variables de clima organizacional

En la figura 4 se describen las variables asociadas con el clima organizacional

Según Hellriegel, 1998; Kinicki y Kreitner 2003; Robbins, (1998).

Figura 4. Variables de Clima Organizacional.



3.3.1. Motivación

Es aquella retribución que reciben los trabajadores a cambio de su trabajo, la cual está integrada, además del salario, por prestaciones, tales como becas y apoyos económicos, (Hellriegel, 1998) comenta que algunos de los factores que influyen en la motivación son:

- **Características del puesto**

Son los aspectos de un puesto de trabajo que determinan sus limitaciones y retos. Estas características incluyen: la variedad de habilidades requeridas para realizar el trabajo, el grado en que el empleado puede ocuparse de la tarea íntegra de

principio a fin (identidad de tareas), la significación personal atribuida al trabajo, la autonomía y el tipo y grado de retroalimentación del desempeño que recibe el empleado.

- **Prácticas organizacionales**

Son las reglas, políticas de recursos humanos, prácticas administrativas y sistemas de retribuciones de una organización. Las políticas que definen las prestaciones (vacaciones pagadas, seguro y atención a niños o ancianos) y las retribuciones (bonificaciones y/o comisiones) pueden atraer a nuevos empleados y mantener satisfechos a los ya existentes. Las retribuciones pueden motivar a los empleados pero, para hacerlo es preciso administrarlas con sentido de justicia y sobre la base del desempeño.

Los tres grupos anteriores interactúan entre sí para influir en la motivación de un empleado. Esencialmente, esta interacción involucra a las cualidades personales del empleado, que éste porta inevitablemente consigo en su centro de trabajo; las tareas que desempeña el empleado en la situación de trabajo, y los sistemas organizacionales que afectan al empleado en el centro de trabajo.

- **Diferencias Individuales**

Son las necesidades, valores, actitudes, intereses y aptitudes personales que los individuos llevan consigo a su trabajo. Estas características varían de una persona a otra por lo que también varía lo que las motiva.

3.3.2. Apoyo entre compañeros

La teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra. (Kinicki y Kreitner 2003).

La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo (Kinicki et al. 2003)

Dentro de las organizaciones se forman grupos, (Kinicki et al. 2003) define un grupo como dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos e identidad. Los individuos se unen en grupos o son asignados a ellos para lograr diversos propósitos. Cuando un administrador forma un grupo para ayudar al logro de los objetivos de la organización, se le considera un grupo formal. Existe un grupo informal cuando el propósito fundamental de sus miembros al unirse es la amistad

3.3.3. Apoyo de la alta Dirección

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la

camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

3.3.4. Bienestar físico y confort

No obstante, cuando se habla de condiciones de trabajo, en un sentido amplio, nos referimos a las características propias del trabajo que pueden tener una influencia significativa positiva o negativa en el bienestar físico, mental y social del trabajador, en definitiva, en su salud; entendida ésta, como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no solo como la ausencia de enfermedad. Es decir, hablamos de características del trabajo, susceptibles de convertirse ya sea en factores de riesgo, ya sea en oportunidades

4. RELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La relación entre el riesgo psicosocial y el clima laboral, es compleja, debido a que el clima puede cambiar tanto a través de los trabajadores sometidos como de los administradores que hacen parte importante en las políticas y e instrucciones organizacionales por las cuales los trabajadores tienen una guía para sus labores (Adamek, 2007; King, 2007). Al mismo tiempo los factores de riesgo psicosocial perjudican las relaciones que mantiene el trabajador en una organización, incurriendo sobre las características del clima organizacional.

Existen varios estudios de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional, entre ellos el de estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, el cual fue un estudio comparativo un estudio comparativo donde se describe el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo que perciben un grupo de 400 trabajadores del sector salud en cuatro ciudades colombianas. (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejia. 2009).

Otros estudio que demuestra la relación del clima organizacional y factores de riesgo psicosocial es el titulado clima organizacional como factor de riesgo ocupacional de la Universidad del Bosque, el cual resalta la importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional compilando varios aspectos relacionados con el clima laboral, enmarcándolos en conceptos como la ergonomía de los factores humanos, salud y trabajo, riesgos psicosociales y el estrés laboral, enfatizando en el clima como factor de riesgo psicosocial, desde su conceptualización en Colombia. (Castellanos. 2007)

En el 2002 el instituto Navarro de salud Laboral realizó un estudio sobre los riesgos factores de riesgo psicosocial donde se menciona como consecuencia de estos riesgos el deterioro del clima organizacional. (Martin & Gorgora. 2002)

Otro estudio es la Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario, de la Universidad Católica de Colombia, donde se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Como principal objetivo se resalta la identificación de factores de riesgo psicosocial y como a su vez estos influyen en los cambio que se pueden generar a nivel del clima organizacional en una empresa del sector económico terciario, puesto que los factores de riesgo psicosocial están asociados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y a una calidad en el trabajo y de la organización. (Rubiano, Rubio & Bravo. 2007)

La presencia del riesgo asociado a las relaciones laborales tiene alto impacto en las organizaciones (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejia. 2009). Por tal motivo, mezclar los factores de riesgo, mejora el desempeño del individuo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos dentro de las organizaciones (Uribe, 2007) debido a que la organización es quien marca las pautas de conducta de los trabajadores.

El clima laboral se relaciona de manera unidireccional con las características personales, lo que evidencia el papel de las diferencias en la adaptación organizacional, lo cual afecta procesos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación, la solución de problemas, la productividad y la realización personal, entre otros (Sierra, Jaime & Medina, 2005).

Se encuentran varios aspectos comunes al observar y analizar varias definiciones lo cual resalta que se encuentran varios aspectos comunes que vale la pena resaltar (Sierra et al., 2005) como lo es clima que se refiere a una representación mental que hace el individuo de las características del entorno que le rodea, lo cual es un concepto muy importante para el trabajador ya que es lo que percibe y con lo cual se relaciona.

Todas las organizaciones tienen características propias y estas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores. Estas características inciden en la satisfacción laboral y en el comportamiento en el contexto laboral. Por la anterior razón el clima es, por lo tanto, una variable interviniente, las características de la organización son relativamente estables en el tiempo y se diferencian de una organización a otra. Por otro lado el clima, junto con las características organizacionales y los individuos que lo conforman, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, es por eso que las percepciones y respuestas que abarcan el clima se originan en una gran cantidad de factores, tales como las prácticas de dirección, las consecuencias del comportamiento y el sistema formal en el ámbito laboral como lo son incentivos y el apoyo social.

Las características del clima organizacional tales como lo son múltiples dimensiones la cual es la existencia de varias dimensiones para su estudio y su potencial valor predictivo, lo cual significa que una vez evaluados y analizados sus resultados a la luz de la dinámica propia de cada organización, ofrecen elementos de alta validez para poder predecir, tanto el comportamiento de sus miembros como sus posibles consecuencias en el entorno laboral (Oliver, Tomas & Cheyne. 2005) dentro del concepto de clima organizacional cabe resaltar conceptos importantes como la fuerza, es decir, el nivel de congruencia entre las percepciones de un mismo grupo, considerando aspectos como la variabilidad o desviaciones típicas bajas. El otro aspecto a considerar es el nivel, entendido como el valor promedio que presentan todos los trabajadores de la misma organización, como punto de referencia para el análisis de los factores psicosociales que se ven involucrados en el trabajador. Dimensiones del clima organizacional Según Sierra, et al., (2005) exaltan como características la existencia de nueve dimensiones que dan explicación a lo que se denomina clima organizacional, dentro de esas dimensiones se encuentran la estructura, la responsabilidad, las recompensas, el desafío, las relaciones, la cooperación, los

estándares de desempeño, la identidad y los conflictos que se ven reflejados en una organización.

De otra manera, Davis & Newstrom; Robbins (1999, citados en Sierra, et al, 2005) argumentan que los factores necesarios a considerar para el clima organizacional son motivación, satisfacción, involucramiento, actitudes, valores, cultura organizacional, conflicto y estrés.

Una de las formas de medir la escala de clima organizacional es el ECO el cual es una escala multidimensional desarrollada por Fernandes (2008) el cual quería plantear con esta herramienta el conocimiento de los trabajadores sobre las diferentes características del clima organizacional. Esta herramienta está compuesta por 63 preguntas y 5 opciones de respuesta, que agrupa cinco factores los cuales son:

- Apoyo del jefe y de la organización: Gestión operacional, afectivo y estructural.
- Recompensa: Como la organización recompensa la productividad, esfuerzo y eficacia de los colaboradores de la organización.
- Comodidad físico: entorno físico y ambiente de seguridad que brinde la organización a los trabajadores.
- Control-presión: gestión de los supervisores sobre el desempeño de los trabajadores.

Relaciones del grupo de trabajo: Formas de colaboración entre trabajadores.

5. FORMAS DE EVLUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Existen varias formas de evaluar los riesgos psicosociales. A continuación se exponen brevemente algunos métodos para evaluar los riesgos psicosociales.

5.1. El Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Este instrumento fue desarrollado por Martín y Perez (1997), este cuestionario consta de siete escalas y un total de 75 preguntas que miden siete factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Cada uno de estos factores se valoran en una escala que va desde 0 a 10, distinguiendo tres situaciones de riesgo: situación satisfactoria (de 0 a 3 puntos), situación intermedia (desde 4 a 6 puntos), y situación nociva (desde 7 a 10 puntos). Los factores de riesgo psicosocial son los siguientes:

5.1.1. Contenido del Trabajo (CT):

Grado en el que el conjunto de tareas que desempeña una persona activa cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de expectativas y necesidades, y permiten su desarrollo psicológico.

5.1.2. Supervisión-Participación (SP):

Este factor define cómo se distribuye el poder de decisión entre el empleado y la dirección en aspectos relacionados con el desempeño de su actividad laboral. Contiene 17 ítems

5.1.3. Carga Mental (CM)

Se refiere al esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en la realización de su actividad laboral. La escala cuenta con 11 ítems

5.1.4. Definición de Rol (DR)

Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador, y es evaluado mediante el conflicto y la ambigüedad de rol. Lo componen un total de 11 ítems

5.1.5. Autonomía Temporal (AT)

Este factor considera la discreción concedida al trabajador sobre la gestión del tiempo de trabajo. Contiene 4 ítems.

5.1.6. Interés por el trabajador (IT)

Grado de preocupación de la empresa por el trabajador en aspectos como la estabilidad laboral, la carrera profesional y la formación necesaria. Está formada por 7 ítems

5.1.7. Relaciones Personales (RP)

Mide la calidad de las relaciones personales entre los empleados. Está compuesto por 6 ítems

5.2. Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo [CFP].

Este instrumento, diseñado por Espinosa y Romero (2002), evalúa tres aspectos, 1) presencia de los factores de riesgo psicosocial, 2) el impacto que se percibe por la presencia de dichos riesgos y 3) las manifestaciones asociadas a los mismos (frecuencia de síntomas psicológicos y biológicos asociados con el estrés ocupacional y las enfermedades profesionales).

Los factores de riesgo evaluados por el instrumento son:

- a) Labores y condiciones de su realización (apremio de tiempo, complejidad de la tarea, sobrecarga, monotonía, autonomía, y responsabilidad.)
- b) Organización del trabajo y gestión empresarial (pausas durante la jornada, rotación del personal, cambios organizacionales, estilos de mando, niveles de participación de los trabajadores.

- c) Relaciones interpersonales (comunicación, resolución de conflictos entre grupos, valores éticos, compromiso, confianza, respeto, tolerancia y comunicación.
- d) Factores extra laborales que inciden en el trabajo (relaciones de pareja, familiares y sociales (Contreras, Juarez, Barbosa & Uribe 2010).

5.3. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Villalobos (2010) propone la utilización de una batería *batería de instrumentos* para evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intra-laborales, extra-laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” modificado y validado por (Villalobos.2005, 2010).

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden

- a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cualicuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional de trabajador

- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales

- h. Cuestionario para la evaluación del estrés

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto (Ministerio de protección social. 2010).

6. FORMAS DE EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional suele medirse a través de instrumentos de lápiz y papel. A continuación se describen algunas de estas escalas:

6.1. Escala de clima organizacional [ECO]

Escala multidimensional desarrollada por Fernandes (2008) cuyo objetivo es evaluar la percepción de los trabajadores sobre varias dimensiones del clima organizacional. Está compuesta por 63 afirmaciones y cinco alternativas de respuesta, que agrupa cinco factores:

- 1) Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional),
- 2) Recompensa (diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores),
- 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa),
- 4) Control/ presión (ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados) y
- 5) Cohesión entre colegas (unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo (Contreras, et al 2010)

6.2. El instrumento [IPAO]

Este instrumento desarrollado por Gómez (2011), está compuesto por 40 ítems a través de los cuales evalúa 6 dimensiones. Cada una de ellas está teóricamente definida de la siguiente manera:

6.2.1. Claridad organizacional

Entendida como el grado en que el trabajador percibe que existen en la organización parámetros de acción precisos y confiables, tanto en el nivel macro como en el micro y la comunicación efectiva de los mismos a sus colaboradores.

6.2.2. Sistema de recompensas e incentivos

Entendido como el grado en el cual el trabajador percibe que la organización otorga beneficios que se corresponden en calidad, cantidad y equidad suficiente con la contribución de sus colaboradores.

6.2.3. Toma de decisiones / autonomía

Entendida como el grado en el cual la organización involucra a sus empleados en las decisiones que afectan globalmente a la empresa y la autonomía que concede a sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones.

6.2.4. Liderazgo

Entendido como el grado en el cual los empleados reciben apoyo y orientación efectiva de sus jefes en el desarrollo de sus actividades laborales.

Interacción social Entendida como el grado en el cual el trabajador percibe que predominan las relaciones entre miembros caracterizadas por el respeto mutuo, cooperación efectiva, metas consensuadas, solidaridad, integración social y mecanismos claros y equitativos en la solución de conflictos.

6.2.5. Apertura organizacional

Entendida como el grado en el cual el trabajador percibe que la organización promueve en sus colaboradores el desarrollo de ideas, iniciativas y proyectos novedosos que redunden en el mejoramiento de los procesos internos y de los productos y servicios que ofrece. (Gómez, 2011).

6.3. Modelo AMIGO

Este es un modelo conceptual desarrollado por Castellanos (2007), resulta útil para el análisis, la intervención y la gestión organizacional que ayuda a comprender las facetas y funcionamiento de las organizaciones, y sirve de guía para el cambio organizacional. Las diferentes facetas de la organización consideradas en el modelo describen, de forma comprensiva, la organización

El cual incluye la evaluación de aspectos como:

- a) ambiente de la organización,
- b) misión,
- c) estrategias,
- d) infraestructura
- y recursos organizacionales,
- e) tecnología,
- f) sistemas de trabajo,
- g) *clima organizacional* y comunicación,
- h) estilos de dirección,
- i) personas,
- j) equipos.

De acuerdo con lo anterior, este modelo resulta útil como guía para orientar la planificación y secuencia de las estrategias de intervención, pues facilita la coherencia y articulación entre los riesgos detectados y las estrategias para prevenirlos. (Castellanos, 2007)

7. CONCLUSIONES

En este contexto, la presente monografía hace un aporte a la comprensión del clima organizacional y los riesgos psicosocial. En concreto, a través de esta monografía, se evidencia la importancia creciente de los factores psicosociales y el clima organizacional en el ámbito del trabajo y su papel cada vez más significativo, aunque no siempre adecuadamente reconocido, para la salud y bienestar de los trabajadores. Es importante señalar, que los factores psicosociales y el clima organizacional pueden representar riesgos nuevos en el mundo del trabajo. Se insiste en la necesidad de analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se ha venido planteando tradicionalmente.

Es importante resaltar que para cualquier organización se debe incluir como parte de su plan de gestión, una medición de clima organizacional, es decir, contar la apreciación compartida del entorno en el cual se realiza el trabajo y la percepción que tiene los trabajadores sobre el mismo, seguido por jornadas de reflexión, con el firme propósito de lograr la mejora de la organización como sistema social.

Considerar el clima organizacional en las organizaciones resulta muy valioso en cuanto permite a los líderes de cualquier organización salir de sus propias apreciaciones y creencias, para incorporar las percepciones de los integrantes de la organización y favorecer la gestión de procesos. Esto indudablemente brinda información suficiente para definir planes de acción y mejora en base a la información (Martinez, 2006).

Por otra parte es importante prestar atención a los riesgos psicosociales que surgen en las diversas dependencias y diseñar sistemas de trabajo que sean compatibles con una excelente calidad de servicios que favorezcan a los distintos grupos de interés y promuevan el desarrollo de las organizaciones. Lo anterior a

su vez tendrá un efecto sobre la prevención de los riesgos y la promoción de la salud de los trabajadores, garantizando el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados.

Lo anterior coincide con la normatividad Colombiana (resolución 2646 del 2008) en la que se establece las disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Confiamos que este trabajo resulte de gran interés y utilidad para los profesionales e investigadores que se interesen por el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

8. RECOMENDACIONES

Es importante que la alta dirección tenga en cuenta que las mejoras en la organización deben atender tanto las condiciones del entorno como la forma en que cada individuo organiza la información dado que estos aspectos determinan el pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. Así mismo, se propone desarrollar mecanismos para evaluar el tipo de comunicación que se utiliza en las organizaciones, es decir, si la comunicación que se lleva es a través de un medio tecnológico o personalizado, debido a que esto puede llegar a influir en los resultados grupales y la identificación con la tarea.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Adamek, M.S. (2007). Elements of leadership Development: What contributes to effective leadership? *Music Therapy Perspectives*, 25 (2), 121-124
- Benadero, M.E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 648-653
- Boada, J., De Diego, R., & Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1):91-107
- Boada, J., de Diego, R., Agulló, E. & Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Buunk, B.P., de Jonge, J., Ybema, J.F., & de Wolff, CH. J. (2008). Psychosocial aspects of occupational stress. En J.D. Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolf (Eds.), *Work psychology*. East Sussex: Psychology Press.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas
- Castellanos, C., (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad el Bosque. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia*. 9 (1), 69-76.
- Contreras, F, Barbosa, D, Juárez, F, Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud, como criterios de Responsabilidad Social Empresarial. Estudio comparativo en cuatro ciudades colombianas. *Revista Acta Colombiana de Psicología*. 12, 13-26.
- Contreras, F., Juarez, F., Barbosa, D., & Uribe A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas

colombianas. *Colombia Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión* , 18, 7 - 17 .

- Cox, T., & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of work and Health Psychology*. New York: Jhon Wiley & Sons.Ltd.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
- Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. Universidad autónoma de Barcelona. España. *Intangible capital*, 4 (4), 237-254.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice-Hall.
- Eby, L., Casper, W., Lockwood, A., Bordeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124-197.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.
- Espinosa, J.C. y Romero, L. (2002) *Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo: Manual*. Bogotá: HL BIO S.A
- Fernandes, M. (2008). Clima organizacional. *Medidas do Comportamento Organizacional. Ferramentas de Diagnóstico e de Gestao*. En: M.M. Siqueira, falta volumen: 28-38.
- Fernandez, B. (2012) *Factores de riesgo psicosocial*. Universidad de la Rioja.
- Garcia, M & Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Guanajuato: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso. ISBN-13: 978-84-15547-26-6

- Gómez, C. (2011). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología* 11 (97)-113, 04.
- González, P., Peiró, J.M., & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. En J.M.Peiró & F.Prieto (Eds.): *Tratado de Psicología del Trabajo* (vol. 2). Madrid: Síntesis (pp. 161-186).
- Greenhaus, J & Beutell, N. (2010). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88
- Hellriegel, D. (1998). *Administración*. Séptima Edición. México: Soluciones empresariales.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001): V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.
- Isla, R., & Díaz, D. (1997). Safety climate and attitude as evaluation measures of organizational safety. *Accident Analysis and Prevention*, 29,(5), 643-650.
- King, W. (2007). A research agenda for the relationships between culture and knowledge management. *Knowledge and process management*, 14, 226-236
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y práctica*. México: Mc Graw Hill
- Mansilla, F. (2013). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. Tomado de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.
- Martín, M., Gorgora, J. (2002). Factores Psicosociales-Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral. Navarro. Pamplona.
- Martín, F., & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: NTP 443 INSHT.
- Martinez, .R (2006). Management. El éxito es de quienes pueden cambiar el alma. Tomado de: www.mujiynegocios.com/articulo533.laNacion.htm.

- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Ministerio de Protección Social. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial. Bogota.
- Moncada, S. (1998) *Salud laboral*. Madrid; McGraw-Hill, interamericana.
- Moreno, J., Rodríguez, A., Garrosa, E., & Morante, M.A. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Organización Internacional del Trabajo. Psychosocial factors at work: recognition and control. Geneve: oit; 1986 [acceso 16 de enero de 2013]. Tomado de: <http://www.who.int/occupationalhealth/publications/en/oehestress.pdf>.
- Oliver, A, Tomás, J, M, & Cheyne, A. (2005). Clima de Seguridad Laboral: Naturaleza y poder predictivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (3), 12-29.
- Quick, J.C., Quick, J.D., Nelson, D.L., & Hurrell, J.J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington: American Psychological Association.
- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*, 50, 310-314
- Robbins, S. (1998). *La Administración en el Mundo de Hoy*. México: Prentice Hall. México.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF*. (pag.17-36). Nottingham: I-WHO.
- Rubiano, M., Rubio, P., Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. Universidad

Catolica de Colombia. Revista Diversitas – perspectivas en psicología - Vol. 3, No. 2

Seisdedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida. Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos .

Suares, M. (1996) *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós, Bs, As.

Sierra, Y., Jaime, G, & Medina, S, (2005). *Clima laboral como factor de riesgo psicosocial: Una revisión conceptual* [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad El Bosque.

Uribe, A. (2007). *Riesgos psicosociales y productividad*. Ponencia presentada en el I Congreso del Colegio Colombiano de Psicólogos. Psicología y Sociedad, Bogotá, Colombia

Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.

Villalobos G. (2010).. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social.

Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders. En W. Karwowski (Ed), *International Encyclopedia of Ergonomics and human factors* (pag. 1299-1302). Oxford.