



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

Tesis de grado previo a la obtención del título de:
INGENIERA DE EMPRESAS

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE, SEGURIDAD VIAL Y TERMINALES TERRESTRES “EPMT-SD”, Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE SUS COLABORADORES DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO-PERIODO 2014.

Estudiante:

EVELYN GABRIELA CONSTANTE CEDEÑO

Directora de Tesis:

Dra. Sonia Arcos

Santo Domingo – Ecuador

Octubre, 2015

TEMA DE TESIS: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE, SEGURIDAD VIAL Y TERMINALES TERRESTRES “EPMT-SD”, Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE SUS COLABORADORES DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO-PERÍODO 2014.

Dra. Sonia Arcos

DIRECTORA DE TESIS

APROBADO

Ing. Patricio Analuisa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Jaime Merizalde

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dr. Alexander Sánchez

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo.....de.....2015.

Autor: EVELYN GABRIELA CONSTANTE CEDEÑO

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.

Título de Tesis: EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE, SEGURIDAD VIAL Y TERMINALES TERRESTRES “EPMT-SD”, Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE SUS COLABORADORES DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO-PERÍODO 2014.

Fecha: Octubre, 2015

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora y no ha sido plagiada.



Evelyn Gabriela Constante Cedeño

1720059524

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS

Santo Domingo.....de.....del 2015.

Ing. Patricio Analuisa Moya MBA.

**COORDINADOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS Y
NEGOCIOS**

Estimado Ingeniero

Mediante la presente tengo a bien informar que el trabajo investigativo realizado por (el) o (la) (señor) o (señorita): **EVELYN GABRIELA CONSTANTE CEDEÑO**, cuyo tema es: **“EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TRANSPORTE, SEGURIDAD VIAL Y TERMINALES TERRESTRES “EPMT-SD”, Y SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE SUS COLABORADORES DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO-PERIODO 2014”** ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, el mismo que no ha sido plagiado por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes

Atentamente.



Dra. Sonia Arcos

DIRECTORA DE TESIS.

DIRECTORA DE TESIS.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mis padres ROBINSON CONSTANTE y FLOR CEDEÑO porque estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi familia por todas sus palabras de aliento y a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de este objetivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a DIOS por regalarme la vida. De una manera muy especial a mis tíos; Silvia Constante y Patricio Damacela, quienes fueron siempre un pilar importante en el transcurso de mi vida siendo como padres para mí. Y a mí tutora de tesis Sonia Arcos que gracias a sus conocimientos pudo orientarme para desarrollar esta tesis con éxito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
HOJA DE APROBACIÓN	ii
INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
SUMMARY	xviii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.	Título de la investigación	1
1.2.	Planteamiento y formulación de la investigación	1
1.2.1.	Planteamiento	1
1.2.2.	Formulación del problema	2
1.2.3.	Sistematización del problema	3
1.3.	Justificación	3
1.4.	Objetivos	4
1.4.1.	Objetivo General	4
1.4.2.	Objetivos Específicos	4

CAPÍTULO II
MARCO DE REFERENCIA

2.1.	Marco Teórico	5
2.1.1.	Clima Organizacional	5
2.1.1.1.	Descripción del clima organizacional	5
2.1.1.2.	Elementos del clima organizacional	7
2.1.1.2.1.	Imagen corporativa	8
2.1.1.2.2.	Estructura organizacional	8
2.1.1.2.3.	Condiciones de trabajo	9
2.1.1.2.4.	Liderazgo	9
2.1.1.2.5.	Desarrollo humano	10
2.1.1.2.6.	Condiciones laborales	10
2.1.2.	Factores de Riesgo Psicosocial	11
2.1.2.1.	Conceptualización	11
2.1.2.2.	Forma de evaluar los riesgos psicosociales	13
2.1.2.3.	Factores que conforman los riesgos psicosociales	13
2.2.	Marco Conceptual	20
2.3.	Marco Temporal/Espacial	21

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Hipótesis	22
3.2.	Operacionalización de las Variables	22
3.2.1.	Variable independiente	22
3.2.2.	Variable dependiente	22

3.3.	Estrategia Metodológica	23
3.3.1.	Diseño de la Investigación	23
3.3.2.	Tipo de Investigación	23
3.3.3.	Métodos de Investigación	23
3.3.3.1.	Método Deductivo	23
3.3.3.2.	Método Inductivo	24
3.4.	Unidad de Análisis	24
3.4.1.	Población	24
3.5.	Fuentes de Información y Técnicas para la captación de información ..	25
3.5.1.	Fuentes de Información	25
3.5.2.	Técnicas para la captación de información	25
3.6.	Tabulación y Análisis de Datos	26

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Resultados del análisis del clima organizacional	28
4.1.1.	Análisis Univariado	28
4.1.2.	Análisis Bivariados	40
4.1.3.	Discusión de resultados del Clima Organizacional	47
4.2.	Resultados del análisis de los factores de riesgo psicosociales	48
4.2.1.	Discusión de resultados de los perfiles psicosociales	49
4.2.1.1.	Tiempo de trabajo (TT)	49
4.2.1.2.	Autonomía (AU)	50
4.2.1.3.	Carga de trabajo (CT)	50
4.2.1.4.	Demandas psicológicas (DP)	51
4.2.1.5.	Variedad / Contenido de trabajo (VCT)	52

4.2.1.6.	Participación / Supervisión (PS)	53
4.2.1.7.	Interés por el trabajador / Compensación (ITC)	53
4.2.1.8.	Desempeño de rol (DR)	54
4.2.1.9.	Relaciones y apoyo social (RAS)	55
4.3.	Comprobación de la Hipótesis	56
4.3.1.	Hipótesis	56
4.3.1.1.	Formulación de la hipótesis	56
4.3.2.	Determinación del Nivel de Significación de Riesgo	56
4.3.3.	Elección de la prueba estadística	56

CAPITULO VI

PROPUESTA

5.1.	Presentación de la Propuesta	61
5.2.	Objetivo de la Propuesta	61
5.3.	Plan Operativo de la propuesta	61

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	Conclusiones	67
6.2.	Recomendaciones	69

BIBLIOGRAFÍA	71
--------------------	----

ANEXOS	74
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Operacionalización de las Variables	22
Tabla N° 2	Clasificación de los colaboradores de la “EPMT-SD”	25
Tabla N° 3	Pregunta 1: ¿En su lugar de trabajo la empresa cuenta con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos etc.) usted considera que este es?.....	28
Tabla N° 4	Pregunta 2: ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?	29
Tabla N° 5	Pregunta 3: ¿Cuándo desempeña sus labores diarias el ambiente de trabajo es?	29
Tabla N° 6	Pregunta: 4. ¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es?	29
Tabla N° 7	Pregunta 5: ¿Considera usted que siempre dispone de tiempo suficiente para terminar sus labores habituales?	30
Tabla N° 8	Pregunta 6: ¿Cree usted que en el área donde desempeña sus funciones está cumpliendo respecto con las metas propuestas? ..	30
Tabla N° 9	Pregunta 7: ¿Usted considera que recibe una justa remuneración económica por su trabajo realizado?	31
Tabla N° 10	Pregunta 8: ¿Su remuneración está por encima de la medida en su entorno social, fuera de la empresa?	31
Tabla N° 11	Pregunta 9: ¿Considera que su remuneración va de acuerdo a lo que Ud., hace en la empresa, comparada con lo que ganan los demás colaboradores de la empresa?	32
Tabla N° 12	Pregunta 10. ¿Considera usted que su Jefe inmediato tiene actitud abierta respecto a sus puntos de vista y/o escucha sus opiniones de cómo realizar sus funciones?	32
Tabla N° 13	Pregunta 11: ¿En su lugar de trabajo existe una comunicación apropiada entre sus compañeros de labores?	33

Tabla N° 14	Pregunta 12: ¿Existe comunicación fluida entre Jefes y/o colaboradores en la organización?	33
Tabla N°15	Pregunta 13: ¿En la empresa los jefes se preocupan por mantener un personal motivado?	34
Tabla N° 16	Pregunta 14: ¿Cree usted que dispone de tiempo suficiente para terminar su trabajo en la empresa?	34
Tabla N° 17	Pregunta 15: ¿La empresa cuenta con planes y/o acciones específicos destinados a mejorar sus funciones y actividades que están a su cargo?.....	34
Tabla N° 18	Pregunta 16: ¿Cree usted que la empresa otorga beneficios buenos y/o equitativos a sus colaboradores?	35
Tabla N° 19	Pregunta 17: ¿Considera usted que en la empresa tienen las funciones claramente definidas en cada puesto de trabajo?	35
Tabla N° 20	Pregunta 18: ¿Cree usted que su jefe lo apoya cuando se encuentra en dificultades?	36
Tabla N° 21	Pregunta 19: ¿Cuál es el nivel de compromiso de todos sus compañeros dentro de la organización según su criterio este es? .	36
Tabla N° 22	Pregunta 20: ¿Considera que su jefe lo respalda frente a sus superiores?	37
Tabla N° 23	Pregunta 21. ¿Siente que su jefe de la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de responsabilidades?	37
Tabla N° 24	Pregunta 22: ¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza?	38
Tabla N° 25	Pregunta 23: ¿Su Jefe le brinda información apropiada y/o suficiente para realizar con eficiencia su trabajo?	38
Tabla N° 26	Pregunta 24: ¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización?	39

Tabla N° 27	Pregunta 25: ¿Cree usted que la distribución de la carga laboral es equitativa entre todos los colaboradores de la organización?39
Tabla N° 28	Pregunta 26: ¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización? 39
Tabla N° 29	Pregunta 27: ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?40
Tabla N° 30	Pregunta 28: ¿Cuál es su grado de identificación con la organización?40
Tabla N° 31	Tabla de contingencia 1: ¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es? * ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?43
Tabla N° 32	Tabla de contingencia 2: ¿Cree usted que en su empresa el departamento donde laboras está cumpliendo respecto con las metas que tienen planteada? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?43
Tabla N° 33	Tabla de contingencia 3: ¿Considera que su remuneración va de acorde a lo que Ud., hacen en la empresa, comparada con lo que otros ganan? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?44
Tabla N° 34	Tabla de contingencia 5: ¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización? * ¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?45
Tabla N° 35	Tabla de contingencia 6: ¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza? * ¿Cuál es su grado de identificación con la organización?46
Tabla N° 36	Dimensiones para comprobación de hipótesis57
Tabla N° 37	Análisis de relación entre variables clima organizacional y riesgos psicosociales57

Tabla N° 38	Índices Promedio de Variables Clima Laboral Y Riesgos Psicosociales para determinar correlación.	58
Tabla N° 39	Coefficiente de Correlación lineal de Pearson	59
Tabla N° 40	Mejorar el factor Tiempo de Trabajo	62
Tabla N° 41	Mejorar el factor Autonomía	62
Tabla N° 42	Mejorar el factor carga de trabajo	62
Tabla N° 43	Mejora de factor demandas psicológicas (cognitivas y emocionales)	63
Tabla N° 44	Mejora del factor variedad / contenido de trabajo	63
Tabla N° 45	Mejora del factor supervisión / participación	64
Tabla N° 46	Mejora del factor interés por el trabajador/compensación	64
Tabla N° 47	Mejora del factor desempeño del rol	65
Tabla N° 48	Mejora del factor de Relaciones Interpersonales y Apoyo social	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Perfiles de Riesgo Psicosocial de los colaboradores de la “EPMT-SD”	49
Gráfico N° 2	Comparación de clima laboral y riesgos psicosociales	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1.	Cuestionario de clima organizacional	75
Anexo N° 2.	Encuesta de factores de riesgos psicosociales	78

RESUMEN

Actualmente el entorno empresarial competitivo, la globalización y las exigencias tanto individuales como colectivas de los colaboradores, han obligado a las empresas a preocuparse de la salud ocupacional de sus empleados y la manera más eficiente de realizarlo es fomentar un clima organizacional saludable, con la finalidad de prevenir el deterioro enfermedades profesionales evitando así altos niveles de exposición a factores de riesgos psicosociales.

En el presente estudio se realizó un diagnóstico de la situación actual del clima laboral, se midió el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosocial del personal de la “EPMT-SD”. En el análisis realizado se determinó que existe correlación entre ambas variables puesto que la prueba estadística arrojó un valor para r igual a 0.969 y un nivel de significación p de 0.001 (Tabla N° 40), entre las variables del clima laboral y los factores psicosociales, además se determinó un alto grado de exposición a factores de riesgos psicosociales, en las dimensiones de carga de trabajo con un 53%, participación/supervisión con un 89%, relaciones y apoyo social con un 44%, estos indicadores desfavorables a corto plazo se manifiestan a través del estrés y a largo plazo provoca alteraciones en la salud física, mental y social de los colaboradores.

Por ello se propuso un plan de mejoras y prevención, con la finalidad de fomentar un ambiente satisfactorio y motivador, entre las acciones a realizar se encuentran: la valoración de los puestos de trabajo, fomentar el liderazgo participativo para resolver conjuntamente los inconvenientes del entorno laboral, además de implementar talleres de comunicación dirigidos a todo el personal de la “EPMT-SD”.

SUMMARY

Nowadays, the competitive business environment, globalization, and both individual and collective demands of employees have forced companies to be concerned about occupational health of the employees and the most efficient way of doing is to encourage a healthy organizational climate in order to prevent illnesses, deterioration to avoid high levels of exposure to psychosocial risks factors.

In the present study, it was carried out a diagnosis of the current situation of the labor climate; it was measured the level of exposure to psychosocial risk factors of the staff of the "EPMT-SD". In the analysis, it was determined that there is correlation between two variables since the statistical test showed a value to r equal to 0.969 and a level of significance p of 0.001 p (chart N ° 40), between the working environment variables and psychosocial factors. It was also found a high degree of exposure to factors of psychosocial risks in the dimensions of workload with a 53% monitoring/participation with 89%, relationships and social support with 44%, these unfavorable short-term indicators are manifested through stress and long term causes alterations in the physical, mental and social health of employees.

Because of this, it was proposed a plan of improvements and prevention to motivate a satisfactory environment and among the actions to be taken are: the evaluation of the jobs, promote the participative leadership to jointly resolve the drawbacks of the working environment, in addition to implement communication workshops aimed at all staff of the "EPMT-SD".

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Título de la investigación

Evaluación del Clima Organizacional de la Empresa Pública Municipal de Transporte, Seguridad Vial y Terminales Terrestres “E PMT-SD”, y su incidencia en los Riesgos Psicosociales de sus colaboradores de la ciudad de Santo Domingo, Periodo 2014”.

1.2. Planteamiento y formulación de la investigación

1.2.1. Planteamiento

El panorama empresarial actual se torna cada vez más competitivo, lo cual se ve reflejado en la presión de los colaboradores y el incremento de los riesgos psicosociales de los mismos dentro de las organizaciones. Como ya es de reconocimiento mundial el talento humano es conocido como el principal activo de las organizaciones, por eso es de gran importancia mantener su bienestar tanto físico y psicológico, no solo para cumplir con la normativa laboral, sino también para preservar su salud la cual se ve reflejada en la productividad y competitividad de la empresa.

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 de la empresa. Por ende ofrecer un clima laboral estable para los colaboradores es una de las prioridades de la alta dirección, ya que al gestionar la buena salud de los trabajadores se evita el estrés, además de influir en su satisfacción y compromiso con la empresa.

En este estudio se describen los Riesgos Psicosociales como: el nivel de exposición a factores como carga de trabajo, exceso de supervisión, falta de participación en las

decisiones y su relación con el clima organizacional, el cual hace al pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

En el Ecuador los factores de riesgo psicosociales provocan el estrés laboral que a largo plazo se ve reflejado en el deterioro de la salud física y mental provocando ausentismo y baja productividad, estos factores psicosociales están relacionados con el clima laboral que en donde se puede encontrar el abuso de autoridad, la falta de liderazgo, poca o inexistente comunicación, malas relaciones interpersonales entre otros síntomas del clima organizacional que inciden en la salud del colaborador.

De este modo nos lleva a suponer que el clima organizacional podría incidir en el nivel de exposición a riesgos psicosociales en la Empresa Pública Municipal de Transporte, Seguridad Vial y Terminales Terrestres “EPMT-SD”, por tal razón para determinar si efectivamente los colaboradores de la empresa están expuestos a Riesgos Psicosociales, y conjugando esta necesidad de la empresa con lo establecido en la sección 5.3.4 evaluación de los factores de riesgo de la Gestión Técnica del Sistema de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo expedido en Abril del 2006 por la Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, donde se establece que por cada riesgo detectado se debe efectuar la medición, evaluación, control y vigilancia de los riesgos para aplicar un método que determine cuantitativamente el nivel de exposición de los colaboradores a factores de riesgo psicosocial.

La presente investigación pretende validar con métodos científicos todo lo referente a riesgo psicosocial, cumpliendo con este punto legal, y como adicional se complementara con un estudio de clima organizacional y así sacar conclusiones válidas para emitir una propuesta de mejoramiento.

1.2.2. Formulación del problema

¿De qué manera el Clima Organizacional incide en el nivel de exposición a los Riesgos Psicosociales por parte de los colaboradores de la “EPMT-SD”?

1.2.3. Sistematización del problema

- ¿Qué es el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales, sus conceptos, definiciones y tendencias actuales?
- ¿Qué diagnóstico brinda el estado actual del clima organizacional de la “EPMT-SD en la ciudad de Santo Domingo, 2014”
- ¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales del talento humano de la “EPMT-SD” en la ciudad de Santo Domingo, 2014?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales en el personal de la “EPMT-SD” en la ciudad de Santo Domingo, 2014?
- ¿Cómo mejorar el clima organizacional y reducir la exposición a riesgos psicosociales de los colaboradores de la “EPMT-SD en la ciudad de Santo Domingo, 2014”

1.3. Justificación

Este estudio es importante porque contribuirá a diagnosticar el clima laboral de la “EPMT-SD”, su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores, además de identificar los factores de riesgos psicosociales, y a partir de estos resultados proponer acciones preventivas y correctivas.

Dejando de lado los objetivos organizacionales y estratégicos, es muy importante que la empresa vele por el bienestar de los colaboradores, el presente estudio está dirigido a detectar y prevenir los riesgos laborales psicosociales, que son igual de importantes que los riesgos clásicos como los accidentes en el trabajo. Mientras que para la ciudadanía en general usuaria del servicio que presta la “EPMT-SD” se verá beneficiada con un mejor servicio prestado por parte de unos funcionarios satisfechos y motivados con el ambiente laboral en el que se desempeña.

Este estudio buscará mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales, diagnosticar la situación actual de la organización,

y proponer un plan de mejora que sirva de guía a los directivos de la “EPMT-SD” para fomentar un ambiente motivador, satisfactorio, sin riesgos laborales psicosociales, que incentivara un desempeño exitoso de los funcionarios dentro de la organización.

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación, se utilizara técnicas de investigación como la encuesta, la entrevista, el análisis documental, y para comprobar la hipótesis se utilizara el método estadístico del análisis correlacional, y el chi-cuadrado. Es importante que se ponga en práctica las actividades descritas en la propuesta como plan de mejora del clima organizacional y prevención de los riesgos psicosociales.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del Clima Organizacional en los Factores de Riesgos Psicosociales de los colaboradores, para proponer un plan de mejoramiento del clima organizacional en la “EPMT-SD” de la ciudad de Santo Domingo, 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico referencial de la investigación a partir de los conceptos de clima organizacional y factores de riesgos psicosociales.
- Diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la “EPMT-SD”, en la ciudad de Santo Domingo, 2014.
- Determinar el grado de exposición a los factores de riesgo psicosocial en el personal de la “EPMT-SD”, en la ciudad de Santo Domingo, 2014.
- Comprobar si existe una relación entre el clima organizacional y los factores de riesgos psicosociales en el personal de la “EPMT-SD”, en la ciudad de Santo Domingo, 2014.
- Diseñar un plan de mejoramiento del clima organizacional basado en los resultados obtenidos para disminuir el nivel de exposición a riesgos psicosociales en los colaboradores de la “EPMT-SD”, en la ciudad de Santo Domingo, 2014.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Clima Organizacional

2.1.1.1. Descripción del clima organizacional

El clima 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. (Gómez, 2011). El análisis del clima laboral servirá de herramienta para la organización en función de identificar factores críticos que estén incidiendo en la satisfacción laboral de los colaboradores y por ende en la eficacia de la organización.

Litwin y Stinger (1968) citado por Jaime y Araujo (2007) consideran que el clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de los colaboradores que trabajan en ese entorno, y que influye en su comportamiento. La percepción del clima organizacional puede variar de un funcionario a otro, pero siempre va a existir la necesidad de saber qué opina la mayoría de los empleados de la situación actual de la empresa.

Jaime y Araujo (2007) además citan a Slocum (1988) quien plantea que el clima es el conjunto de las percepciones que reflejan cómo el entorno de trabajo, incluyendo los atributos organizacionales, son cognitivamente apreciados y representados en términos de su significado y relevancia para los individuos. Los factores que interactúan en el clima laboral son procesados por el subconsciente de los colaboradores, esto se ve reflejado en la satisfacción e insatisfacción de los colaboradores que forman parte de la organización e influye en su nivel de rendimiento laboral.

Para Hall citado por García (2007) el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por el empleado, las cuales se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

De los anteriores conceptos de clima organizacional, se puede percibir que este tiene una marcada influencia en el comportamiento y en el desempeño laboral de los colaboradores, todo depende de si la percepción de los colaboradores a estos factores es positiva o negativa.

Para Chiavenato (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización, también manifiesta que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen 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.

El clima organizacional es conformado por aspectos como el espacio físico, la estructura organizacional, las relaciones con los demás colaboradores, el sentido de pertenencia, entre otros aspectos forman parte de la realidad de las organizaciones y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores.

De otra manera el autor 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.

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 de la empresa. Este autor nos dice que a través de variables como (objetivos, motivación,

liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; puedes llegar a determinar el comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

A partir de estas definiciones podemos interpretar que clima organizacional es un conjunto de factores que se encuentran en el ambiente de trabajo, que los colaboradores perciben como satisfactorios e insatisfactorios y que incide en el éxito o fracaso de una organización.

2.1.1.2. Elementos del clima organizacional

García (2007) considera que el clima organizacional está integrado por muchos elementos como el aspecto individual de los empleados (actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc); los grupos dentro de la organización (su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles); la motivación (necesidades, esfuerzo y refuerzo); el liderazgo (el poder, las políticas, la influencia, el estilo); la estructura; los procesos organizacionales (la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones). Los elementos del clima organizacional son aspectos o factores intangibles catalogados de muchas maneras por distintos autores, pero todos coinciden que los mismos inciden en el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización, los cuales se pueden medir utilizando herramientas de investigación como cuestionarios, entrevistas, entre otros.

García, G. (2007) aprovechando su larga trayectoria en el estudio para el proceso de medición de clima laboral elabora una lista de factores a tener en cuenta, cabe recalcar que esta lista no es excluyente, dando la posibilidad de incluir otros factores propios al entorno laboral, los factores son los siguientes:

- a) **Imagen corporativa:** Conocimiento de los objetivos, principios y valores, visión y misión de la empresa
- b) **Estructura organizacional:** Aspectos relacionados con las normas de la institución, la autoridad, la responsabilidad, la distribución del trabajo y las relaciones con las demás áreas de la empresa.

- c) **Condiciones de trabajo:** Percepción de la comodidad y seguridad del sitio de trabajo y de contar con las herramientas necesarias para el logro de una buena labor.
- d) **Liderazgo:** La forma como se percibe la relación con los superiores y el tipo de comunicación existente
- e) **Desarrollo humano:** Oportunidades de crecimiento personal y profesional
- f) **Condiciones laborales:** selección de personal, retribución por la labor realizada, por logros conseguidos, estabilidad laboral y valoración justa del desempeño.

Para comprender de mejor manera dichos factores, García (2007) los analiza a mayor profundidad:

2.1.1.2.1. Imagen corporativa

La imagen que las personas tengan de la organización a la que pertenecen es tan importante como la imagen que cada persona tiene de sí misma. Saber si se tiene visión de futuro, si se sabe para dónde se va y la forma de conseguirlo, no solo da confianza sino que permite aportar al sentido de pertenencia que toda organización debe tratar de inculcar en quienes laboran en ella, de ahí la importancia de conocer la percepción de los individuos acerca de lo que la organización aspira a ser (visión) y lo que se tiene que hacer (misión), así como los principios y valores que rigen toda su actividad en procura de conseguir los objetivos de la institución. (García, 2007)

Se entiende como la imagen empresarial que la organización proyecta de sí misma a sus empleados sobre lo que hacen y lo que aspiran a ser a futuro, lo cual genera confianza y permite que los funcionarios se sientan identificados con el producto o servicio que ofrece la empresa, consiguiendo sentirse altamente motivados en la realización de sus tareas.

2.1.1.2.2. Estructura organizacional

Robbins (2000) citado por García (2007) afirma que estructura organizacional es “la forma como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de trabajo”. La estructura

organizacional está conformada por las normas y reglas, la responsabilidad de los colaboradores, los supervisores o directivos, y demás relaciones que existen entre las áreas de la organización. (García, 2007)

La estructura de una organización tiene relación con el desempeño de sus colaboradores ya que estos tienen determinados grados de conformidad e inconformidad con las políticas, la asignación de tareas y demás ordenanzas establecidas por las personas que manejan la empresa en sus distintas áreas.

2.1.1.2.3. Condiciones de trabajo

Es la percepción de los individuos de una organización acerca de tópicos como temperatura, ruido, iluminación y diseño del lugar de trabajo, a lo anterior se le puede agregar la necesidad de contar con las herramientas, equipos y elementos necesarios para llevar a cabalidad la labor encomendada, además del otorgamiento de cierta autonomía y control sobre sus decisiones de trabajo (García, 2007)

Es necesario que se les otorgue a los empleados las condiciones de trabajo necesarias si se quiere implementar un sentido de pertenencia y responsabilidad en los colaboradores, pero es conveniente que estos factores se consoliden con moderación de lo contrario se producirán efectos adversos.

Al hablar de condiciones de trabajo normalmente los directivos de las empresas piensan que con solo proveer de materiales necesarios de trabajo y espacios medianamente cómodos y seguros se satisfacen las expectativas de los colaboradores, pero según Bell (1990) citado por García (2007) considera que “aún las variaciones más modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire, pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado”.

2.1.1.2.4. Liderazgo

(Robbins, 2000) citado por García (2007) en su estudio manifiesta que liderazgo es “la capacidad de influir en el grupo para que logre metas”. Es decir el conjunto de estrategias o métodos que el líder de la organización pueda aplicar para consolidar en los colaboradores

un sentimiento de motivación y de esta manera lograr los objetivos propuestos por la organización.

Por lo tanto, los subfactores del liderazgo a tener en cuenta para el modelo propuesto son los siguientes: Relaciones de trabajo, Coherencia, Orientación y Comunicación. (García, 2007)

2.1.1.2.5. Desarrollo humano

García, (2007) citando a Robbins, (2000) manifiesta que el desarrollo organizacional ha sido definido como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en valores humanistas democráticos, que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado.” La única manera de lograr esta efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico, es quizá a través de la capacitación y entrenamiento a nivel profesional, y la oportunidad de crecimiento personal en áreas lúdicas o de simple interés particular como sería, por ejemplo, la música, la danza, la culinaria, etc. (García, 2007).

Este aspecto no puede pasar desapercibido en las organizaciones puesto que el mismo satisface las necesidades de crecimiento del colaborador, esto se refiere a la capacitación, oportunidad de carrera, entre otras oportunidades que motivan a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera.

Por lo tanto, los subfactores a tener en cuenta en este aspecto son: Oportunidades de capacitación, Oportunidades lúdicas, Oportunidades de promoción y Oportunidades de servicio. (García, 2007)

2.1.1.2.6. Condiciones laborales

Son los benéficos tanto económicos como no económicos (motivación, reconocimientos, etc.) conforman este factor que al ser percibido como satisfactorio o insatisfactorio por los colaboradores constituyen una factor importante de incidencia en el desempeño laboral. García (2007) en su investigación manifiesta que no solo el dinero influye en la percepción

de las personas sobre el clima de su organización y que existen teorías que ayudan a entender este complejo tópico. Entre las cuales cita la teoría de la equidad de Robbins (1999) la cual dice que “los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben, con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad”.

Lo cual nos dice que si un individuo compara su salario con sus compañeros o con colegas de otras empresas y verifica que los mismos tienen un mayor beneficio por la misma aportación de trabajo, según la percepción del empleado existirá una insatisfacción en cuanto al aspecto salarial, lo cual se verá reflejado en una disminución en el desempeño laboral, baja motivación y otros factores.

Otro aspecto que García (2007) considera necesario tener en cuenta es el referente al sentido de pertenencia el cual es uno de esos factores intangibles que se refiere al grado de identificación con los objetivos organizacionales y estratégicos de la empresa, que permiten que el colaborador ofrezca a la misma compromiso, entrega, dedicación, cariño, cuidado y responsabilidad.

Por lo tanto, los subfactores que se van a considerar dentro del factor condiciones laborales son: Estabilidad laboral y salarial, Valoración del desempeño, Selección del personal y Sentido de Pertenencia. (García, 2007)

2.1.2. Factores de Riesgo Psicosocial

2.1.2.1. Conceptualización

En la actualidad, los estudios en materia de seguridad e higiene están orientados no sólo a los aspectos de seguridad industrial o ergonomía en las organizaciones, sino también a otros factores importantes, como son los psicosociales en el trabajo (...). (Wether & Davis, 2008). Estos riesgos psicosociales son iguales o más importantes que los riesgos laborales clásicos que afectan directamente en la salud, ya que estos a corto plazo se manifiestan a través del estrés, y a largo plazo provoca alteraciones tanto de la salud física como mental,

viéndose reflejado en consecuencias laborales como un bajo desempeño laboral, el ausentismo y la rotación de personal.

La organización internacional de trabajo OIT (1984) define a los factores psicosociales de riesgo como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”.

Podemos interpretar a los riesgos psicosociales como los factores o conjunto de factores que se encuentran en el ambiente y en el contenido del trabajo, que afectan a la salud física y mental de los colaboradores.

Según Fernández (2012) tales factores son: “La mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, la desigualdad salarial, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico”.

Wether & Davis (2008) manifiestan que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

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 y Mancip, 2001)

2.1.2.2. Forma de evaluar los riesgos psicosociales

Dentro de los métodos que existen para evaluar los riesgos psicosociales en el presente estudio se ha escogido el F-Psico, diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) el año 1998, en su reciente versión 2012.

Este instrumento está adaptado para ser usado de manera sistematizada y automatizada, contiene el cuestionario conformado por 44 preguntas, el programa informático para la obtención de los perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y planificación de las acciones correctivas y preventivas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

2.1.2.3. Factores que conforman los riesgos psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial adaptado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012) son los siguientes: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Tiempo de trabajo: Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Este factor es relevante por la importancia que tiene para el colaborador de que su trabajo le permita descansar, convivir con su familia y amistades, entre otros acontecimientos que forman parte del diario vivir de las personas y que influyen considerablemente en sus niveles de estrés, lo que se refleja en la satisfacción y productividad del trabajador.

Autonomía: Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal:** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)
- **Autonomía decisional:** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Por lo tanto la autonomía es la capacidad o libertad que tienen los colaboradores sobre cómo realizar su trabajo, con ello al aumentar la autonomía del colaborador en función de su tiempo de trabajo y libertad de decisiones con respecto al mismo es una estrategia para mejorar su salud física y mental.

Carga de trabajo: Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo

(cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Este factor se valora en función de los siguientes parámetros:

- **Presiones de tiempos:** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)
- **Esfuerzo de atención:** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)
- **Cantidad y dificultad de la tarea:** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El factor carga de trabajo se refiere al conjunto de actividades que realizan los colaboradores y que aportan a la realización de los bienes y servicios de la organización, el cual en niveles manejables de estrés representan un reto manejable y positivo, pero en altos niveles de estrés ocasiona desgastes en la salud fisiológica y mental del colaborador.

Demandas psicológicas: Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser

de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.), de esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Los altos niveles de tensión nociva se producen cuando las demandas psicológicas del cargo son elevadas, el conflicto personal de lealtad que se tiene tanto con las autoridades y

subordinados y compañeros, la relación que existe con el cliente entre otros aspectos de entorno organizacional, puede generar sentimientos intensos que a largo plazo se manifiesta de manera psicológica y fisiológica en las personas y a corto plazo constituyen estresores muy relevantes que influyen en el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización.

Variedad / contenido del trabajo: Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Este factor de contenido del trabajo es reconocido por su alto nivel de exposición a riesgos, mismo que puede producir aburrimiento y falta de sentido en el colaborador, al no ser reconocido y apreciado por su entorno tanto laboral como familiar provoca altos niveles de estrés negativo al no contar con las condiciones de trabajo que enriquezcan al colaborador y que además se de valor a las actividades que realiza en sus actividades diarias.

Participación / supervisión: Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El factor de participación ayuda a aliviar niveles de estrés negativo ya que puede producir falta de sentido de pertenencia e identificación con la empresa y por el contrario una excesiva supervisión, vigilancia y control por parte de los jefes puede afectar en la confianza de los colaboradores.

Interés por el trabajador / compensación: El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Este factor es importante ya que el colaborador al gozar de información tenaz, oportuna y actualizada refleja menor grado de estrés causado por la incertidumbre, además la oportunidad de promoción es un aspecto moderador de la salud de los trabajadores, quienes se centraran más en el compromiso con la organización.

Desempeño de rol: Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Comprende tres aspectos fundamentales:

- **La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad

del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

- **El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)
- **La sobrecarga de rol:** se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El Desempeño del Rol es uno de los factores que posee un alto riesgo de exposición a ya que se presenta de manera frecuente en las organizaciones, en donde los empleadores contratan al personal para realizar ciertas funciones, pero por lo general terminan realizando más funciones u otras que las asignadas desde el comienzo de sus actividades laborales, además de otros aspectos fundamentales mencionados anteriormente, con lo cual se puede evidenciar la importancia de mantener un bajo nivel de exposición al riesgo, ya que esto ocasiona un efecto nocivo a la salud física y mental de los colaboradores y eleva los niveles de estrés, lo cual conlleva al trabajador a estar insatisfecho con su trabajo.

Relaciones y apoyo social: El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo, recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

El apoyo social suaviza la presión psicológica según el nivel de incorporación, con los compañeros y jefes por ello es muy probable que los efectos del estrés laboral sean peores cuando no existe apoyo social y relaciones interpersonales de ahí la importancia de este factor ya que es un inhibidor del estrés lo cual mejorar la satisfacción del colaborador.

2.2. Marco Conceptual

- **Análisis Univarado:** Es un análisis básico, primario, en el cual, las características o propiedades de las personas o cosas han de medirse una a una, de modo univariado, los tipos de medidas que se utilizan en los análisis univariados son, medidas de tendencia central, medidas de dispersión y distribución de frecuencias. (UNAD, 2014)
- **Análisis Bivariado:** Es estudio que analiza la asociación de dos variables, para generalmente se utiliza el coeficiente de correlación el cual es un conjunto de pruebas de significación estadística que medirá el nivel de relación existente. (UNAD, 2014)
- **Clima Organizacional:** Conjunto de características que determina el ambiente de trabajo percibido por los individuos y se considera un factor fundamental en la influencia de su comportamiento. (INSHT, 2012)
- **Competitividad.-** La competitividad debe ser entendida como la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (INSHT, 2012)
- **Deficiencia.-** El término deficiencia hace referencia a cualquier elemento, cosa o situación que no sea perfecta o que posea algún tipo de imperfección. La deficiencia o la cualidad de ser deficiente significan que un elemento, una persona o una situación determinada no son completamente eficientes, por lo cual son erróneas o malogradas. (INSHT, 2012)
- **Desarrollo profesional (formación y promoción):** Posibilidad de promocionar y desarrollarse profesionalmente, que actúa en la mayoría de los casos como un catalizador de las actitudes y motivación de los empleados. (INSHT, 2012)
- **Estrés Laboral:** Son las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajo. (INSHT, 2012)

- **Factores Psicosociales:** Consiste en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, sus necesidades y cultura, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y rendimiento. (INSHT, 2012)

2.3. Marco Temporal/Espacial

El estudio se realizará en el año 2015. La presente investigación se desarrolla en Ecuador, Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, en la dirección Av. Abraham Calazacón Río Toachi Ex Fábrica de Ladrillos en el edificio matriz de la Empresa Pública Municipal de Transporte, Seguridad Vial y Terminales Terrestres “EPMT-SD”.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

El clima organizacional de la “EPMT-SD” incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.

3.2. Operacionalización de las Variables

3.2.1. Variable independiente

Clima Organizacional

3.2.2. Variable dependiente

Riesgos psicosociales

Tabla N° 1
Operacionalización de las Variables

Variabes	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
V.I Clima Organizacional de la “EPMT-SD”, 2015	Factores del clima organizacional	Imagen corporativa	22	Encuesta de evaluación del clima organizacional (ver en Anexo 1)
		Estructura organizacional	5,6,14,17,23, 25	
		Condiciones de trabajo	1,4,21	
		Liderazgo	10,11,12,13,18,19,20,24	
		Desarrollo humano	15	
		Condiciones laborales	7,8,9,16	
V.D. Riesgos Psicosociales “EPMT-SD”, 2015.	Factores de riesgo psicosocial	Tiempo de trabajo	1,2,5,6	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (ver Anexo 2)
		Autonomía	3,7,8,9,10	
		Carga de trabajo	21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 26, 4	
		Demandas psicológicas	33,34,35,36	
		Variedad/contenido	37,38,39,40	
		Participación/supervisión	11,12	
		Interés por el trabajador/compensación	13,41,42,43,44	
		Desempeño de rol	14,15	
Relaciones de apoyo social	16,17,18,19,20			

Fuente: Investigación Documental

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

3.3. Estrategia Metodológica

3.3.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es de corte mixto, cuasi experimental ya que buscó establecer la estrecha relación que existe entre el clima organizacional de la empresa EMPT-SD y los riesgos psicosociales en sus colaboradores. Con este objetivo se parte de una investigación documental la misma que busca como objetivo realizar un diagnóstico de la situación actual de la dinámica institucional, posteriormente y a través de instrumentos específicamente creados se procede a determinar los factores de riesgos psicosociales que pueden perjudicar a los colaboradores.

3.3.2. Tipo de Investigación

Exploratoria ya que no se ha realizado investigaciones anteriores en la institución, así como también podemos afirmar que es documental ya que se revisó y analizó información escrita sobre filosofías, teorías y postulaciones sobre clima organizacional y factores de riesgos psicosociales. Además fue descriptiva ya que reseña las características de la “EPMT-SD” en función del clima organizacional percibido por los colaboradores de la misma, además de que describió el grado de exposición que tienen los funcionarios a los factores de riesgo psicosocial. Finalmente fue correlacional ya que midió el grado de relación de entre la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Riesgos Psicosociales) de la población estudiada.

3.3.3. Métodos de Investigación

3.3.3.1. Método Deductivo

El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)

Este método analiza la parte general para determinar una idea particular, se utilizó al analizar postulados generales sobre clima organizacional y su satisfacción laboral, incidencia factores psicosociales. Y así logro llegar a análisis específicos como las causas y efectos de la problemática planteada, para posteriormente determinar las acciones correctivas y preventivas a proponer.

3.3.3.2. Método Inductivo

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

Este método nos permitió partir de los hechos particulares encontrados en el desarrollo de la tesis a través de herramientas validadas de investigación, y así llegar a conclusiones generales que nos permita comprender que el clima organizacional incide en el nivel de exposición de los colaboradores a riesgos psicosociales en la “EPMT-SD”.

3.4. Unidad de Análisis

La presente investigación se desarrolla en Ecuador, Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, En la Empresa Pública Municipal de Transporte, Tránsito, Seguridad Vial y Terminales Terrestres Santo Domingo (EPMT-SD). Ubicada en la Av. Abraham Calazacón y Río Toachi (ex fábrica de ladrillos).

3.4.1. Población

Para la realización de la presente investigación se tomará el total de la población para el proceso de investigación y aplicación de encuestas. La “EPMT-SD”, en la ciudad de Santo Domingo, cuenta con un total de 140 empleados que son quienes conforman el total del talento humano.

Tabla N° 2
Clasificación de los colaboradores de la “EPMT-SD”

Clasificación de los cargos	Cantidad
Gerente General	1
Directores de área	10
Analistas de cada área	16
Asistentes, auxiliares y secretarias	61
Operativos (revisión vehicular)	6
Operativos terminal terrestre	9
Limpieza y encargados de almacén	15
Obreros de señalización	5
Guardias	17
TOTAL	140

Fuente: Talento humano, nómina de colaboradores

Autora: Evelyn Constante (2015)

3.5. Fuentes de Información y Técnicas para la captación de información

3.5.1. Fuentes de Información

Primarias

- Resultado de encuesta de clima organizacional
- Resultado de cuestionario de factores psicosociales

Secundarias

- Tesis publicadas y no publicadas.
- Archivos y Procesos de la EPMT-SD.
- Artículos Científicos
- Libros
- Leyes y Normas del Ministerio de Relaciones Laborales e IESS

3.5.2. Técnicas para la captación de información

- **Revisión de literatura.-** Se consultarán libros, folletos, diccionarios, tesis, entre otros, que proporcionen información acerca de la evaluación del desempeño y todo lo relacionado con el tema.

- **Encuestas.-** Para el presente estudio se aplicará dos encuestas, una para diagnosticar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, la segunda para identificar los factores de riesgo psicosociales en función de proponer acciones preventivas y correctivas.
 - **Encuesta de clima organizacional:** Este cuestionario está dirigido a toda la población con la finalidad de diagnosticar el estado actual del Clima Organizacional, está conformado por 28 preguntas cerradas con alternativas de respuestas para que el encuestado seleccione la respuesta que más se ajuste a su realidad. Con la finalidad de identificar la opinión de los colaboradores de la “EPMT-SD” acerca del clima organizacional y su incidencia en los riesgos psicosociales, estas encuestas se las aplico a los colaboradores en sus puestos de trabajo en horario normal.
 - **Encuesta de Factores de riesgo psicosociales:** Cuestionario conformado por 44 preguntas, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) del Gobierno de España (2012). El mismo que fue aplicado a la totalidad del personal de la “EPMT-SD”.

3.6. Tabulación y Análisis de Datos

Para la presentación de resultados se utilizó dos instrumentos, la encuesta para evaluar el clima organizacional, y el cuestionario FPSICO para medir el grado de exposición a riesgos psicosociales en los colaboradores.

Para la tabulación y análisis de la encuesta de clima organizacional se utilizó el programa de análisis estadístico IBM SPSS Statistics 21. El cual una vez que concluimos el levantamiento de información, se procedió a procesar en este programa, el mismo que nos permitió analizar cada pregunta por el resultado de sus frecuencias y posteriormente se realizó el análisis bivariado para determinar correlación entre variables.

Mientras que para la tabulación y análisis del cuestionario de los factores de riesgo psicosociales, se utilizara el programa informático; F-Psico (Método de evaluación de

factores psicosociales), elaborado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), del Gobierno de España (2012). Este programa al procesar los cuestionarios nos permite analizar cada uno de los factores que conforman los riesgos psicosociales y determinar el nivel de riesgo al que se exponen los colaboradores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del análisis del clima organizacional

Los resultados del análisis se presentaron los análisis univariados (análisis de cada una de las preguntas con sus frecuencias) y posteriormente los análisis bivariados (análisis de dos variables) para definir el grado de correlación que existe entre las variables.

4.1.1. Análisis Univariado

Los datos recopilados fueron procesados utilizando el programa de análisis estadístico IBM SPSS Statistics 21.0, los resultados son los siguientes:

Tabla N° 3
Pregunta 1: ¿En su lugar de trabajo la empresa cuenta con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos etc.) usted considera que este es?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	28	20,0	20,0	20,0
Muy Bueno	26	18,6	18,6	38,6
Bueno	54	38,6	38,6	77,1
Pésimo	32	22,9	22,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 22,9% de los colaboradores califica como pésima las condiciones físicas que ofrece la empresa debido a la baja iluminación y deficiente ventilación, las cuales ocasionan fatiga visual y muscular. La principal causa de insatisfacción a las condiciones físicas es la falta de control en la aplicación de las normas de reglamento interno de la institución, donde se enfatiza las condiciones óptimas del entorno de trabajo.

Tabla N° 4

Pregunta 2: ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	11	7,9	7,9	7,9
Muy Bueno	72	51,4	51,4	59,3
Bueno	54	38,6	38,6	97,9
Pésimo	3	2,1	2,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 7,9% de los funcionarios califican su experiencia de trabajar en la empresa como excelente, un 51,4% como muy buena, estos representan más que la mitad, mientras que el resto la considera buena en un 38,6%, y pésima en un mínimo 2,1%.

Tabla N° 5

Pregunta 3: ¿Cuándo desempeña sus labores diarias el ambiente de trabajo es?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	13	9,3	9,3	9,3
Muy Bueno	54	38,6	38,6	47,9
Bueno	62	44,3	44,3	92,1
Pésimo	11	7,9	7,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

En este ítem la opinión es dividida el 9,3% de los funcionarios considera que existe un excelente ambiente de trabajo, el 38,6% lo cataloga como muy bueno, el 44,3% lo califica como bueno, mientras que existe un 7,9% que califica el ambiente laboral como pésimo. Dando como resultado que este factor es medianamente satisfactorio a percepción de los colaboradores.

Tabla N° 6

Pregunta 4: ¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	10	7,1	7,1	7,1
Muy Bueno	32	22,9	22,9	30,0
Bueno	70	50,0	50,0	80,0
Pésimo	28	20,0	20,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 7,1% el 22,9% de los funcionarios califican el nivel de recursos otorgados por la empresa como excelentes y muy buenos respectivamente, mientras que un 50% manifiesta que este recurso es bueno, dejando un 20% insatisfecho calificando este factor como pésimo. Lo cual arroja como diagnostico que el factor de recursos es medianamente satisfactorio, pero preocupa el alto nivel de insatisfacción por la cuarta parte de los colaboradores.

Tabla N° 7

Pregunta 5: ¿Considera usted que siempre dispone de tiempo suficiente para terminar sus labores habituales?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	61	43,6	43,6	43,6
Casi siempre	46	32,9	32,9	76,4
A veces	29	20,7	20,7	97,1
Nunca	4	2,9	2,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Los funcionarios públicos a pesar de trabajar con presiones y cierto apremio de tiempo el 43,6% de ellos manifiestan que siempre cuenta con suficiente tiempo para terminar sus labores, un 32,9% considera que casi siempre cuenta con tiempo suficiente. Lo cual nos indica que existe una buena distribución de la carga de trabajo por parte de los superiores, sin dejar de lado la eficacia de los colaboradores.

Tabla N° 8

Pregunta 6: ¿Cree usted que en el área donde desempeña sus funciones está cumpliendo respecto con las metas propuestas?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	49	35,0	35,0	35,0
Casi siempre	31	22,1	22,1	57,1
A veces	53	37,9	37,9	95,0
Nunca	7	5,0	5,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 35% de los funcionarios encuestados perciben que el departamento en el que laboran si está cumpliendo con su parte en función de alcanzar los objetivos institucionales de la

empresa, el 22,1% consideran que casi siempre, el 37,9% a veces, y un 5% están en desacuerdo y opinan que nunca se cumple con las metas propuestas.

Tabla N° 9

Pregunta 7: ¿Usted considera que recibe una justa remuneración económica por su trabajo realizado?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	24	17,1	17,1	17,1
De acuerdo	39	27,9	27,9	45,0
En desacuerdo	48	34,3	34,3	79,3
Totalmente en desacuerdo	29	20,7	20,7	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Algunos colaboradores consideran este factor de la remuneración como muy descompensado en relación a su trabajo, ya que el 20,7 % considera que está totalmente en desacuerdo con la remuneración que recibe por su trabajo realizado. Mientras que hay un 34,3% considera estar en desacuerdo con la remuneración, el 27,9 % está de acuerdo a con la remuneración que recibe y además el 17,1% manifiesta que está totalmente de acuerdo que la remuneración económica por su trabajo realizado que recibe es justa.

Tabla N° 10

Pregunta 8: ¿Su remuneración está por encima de la medida en su entorno social, fuera de la empresa?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	12,1	12,1	12,1
De acuerdo	27	19,3	19,3	31,4
En desacuerdo	54	38,6	38,6	70,0
Totalmente en desacuerdo	42	30,0	30,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Los colaboradores en un 30% se consideran totalmente en desacuerdo con la afirmación que manifiesta que su remuneración este por encima de su entorno social, el 38,6% en desacuerdo, mientras que el 19,3% se encuentra de acuerdo y el 12,1% está totalmente de

acuerdo con su remuneración afirmando que su sueldo es superior la situación económica del entorno social que lo rodea.

Tabla N° 11

Pregunta 9: ¿Considera que su remuneración va de acuerdo a lo que Ud., hace en la empresa, comparada con lo que ganan los demás colaboradores de la empresa?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	12,9	12,9	12,9
De acuerdo	31	22,1	22,1	35,0
En desacuerdo	45	32,1	32,1	67,1
Totalmente desacuerdo	46	32,9	32,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 32,9% de los colaboradores están en total desacuerdo a su remuneración en comparación con los demás colaboradores, en comparación con lo que otros compañeros ganan. Mientras un 12,9% y el 22,1% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente.

Tabla N° 12

Pregunta 10. ¿Considera usted que su Jefe inmediato tiene actitud abierta respecto a sus puntos de vista y/o escucha sus opiniones de cómo realizar sus funciones?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	3,6	3,6	3,6
Casi siempre	13	9,3	9,3	12,9
A veces	31	22,1	22,1	35,0
Nunca	91	65,0	65,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 3,6% de los funcionarios consideran que siempre existe apertura a escuchar sus puntos de vista por parte de los superiores, el 9,3% manifiesta que casi siempre, el 22,1% considera que a veces, mientras que un 65% percibe que nunca existe comunicación abierta por parte de sus superiores.

Tabla N° 13

Pregunta 11: ¿En su lugar de trabajo existe una comunicación apropiada entre sus compañeros de labores?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	3,6	3,6	3,6
Casi siempre	17	12,1	12,1	15,7
A veces	42	30,0	30,0	45,7
Nunca	76	54,3	54,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Se observa que muchos empleados 54,3% consideran que nunca ha existido una comunicación apropiada entre compañeros de trabajo, el 30% opina que a veces, el 12,1% casi siempre, y tan solo un 3,6% tiene una percepción positiva opinando que hay una comunicación apropiada entre sus compañeros de labores.

Tabla N° 14

Pregunta 12: ¿Existe comunicación fluida entre Jefes y/o colaboradores en la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	4	2,9	2,9	2,9
De acuerdo	12	8,6	8,6	11,4
En desacuerdo	27	19,3	19,3	30,7
Totalmente en desacuerdo	97	69,3	69,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 2,9% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que existe comunicación fluida con todos los colaboradores, el 8,6% de acuerdo, el 19,3% en desacuerdo, frente al 69,3% que manifiesta estar totalmente en desacuerdo con la afirmación que dice que existe comunicación fluida con sus supervisores, lo cual es causado por una deficiente apertura de los jefes frente a sus subordinados en la organización.

Tabla N°15

Pregunta 13: ¿En la empresa los jefes se preocupan por mantener un personal motivado?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	4	2,9	2,9	2,9
De acuerdo	12	8,6	8,6	11,4
En desacuerdo	38	27,1	27,1	38,6
Totalmente en desacuerdo	86	61,4	61,4	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Los colaboradores en un 61,4% están totalmente en desacuerdo a la afirmación de que los jefes se preocupan por mantener un personal motivado, el 27,1% está en desacuerdo, mientras que un 8,6% se mantiene de acuerdo, y el 2,9% se manifiesta totalmente de acuerdo ante la afirmación de que los jefes mantienen motivados al personal.

Tabla N° 16

Pregunta 14: ¿Cree usted que dispone de tiempo suficiente para terminar su trabajo en la empresa?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	17,9	17,9	17,9
Casi siempre	43	30,7	30,7	48,6
A veces	42	30,0	30,0	78,6
Nunca	30	21,4	21,4	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 21,4% manifiesta que nunca dispone de tiempo suficiente para terminar su trabajo, el 30% considera que a veces, mientras que un 30,7 % casi siempre y un 17,9% manifiesta que nunca dispone de tiempo suficiente para terminar su trabajo en la empresa.

Tabla N° 17

Pregunta 15: ¿La empresa cuenta con planes y/o acciones específicos destinados a mejorar sus funciones y actividades que están a su cargo?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	20	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	62	44,3	44,3	58,6
En desacuerdo	45	32,1	32,1	90,7
Totalmente en desacuerdo	13	9,3	9,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Los funcionarios en un 14,3% están totalmente de acuerdo ante la afirmación de que la empresa realiza planes de acción destinados a la mejora constante de las actividades realizadas por sus colaboradores. Un 44% está de acuerdo con esta afirmación, un 32,1% en desacuerdo, mientras que un 9,3% se manifiesta en total desacuerdo.

Tabla N° 18

Pregunta 16: ¿Cree usted que la empresa otorga beneficios buenos y/o equitativos a sus colaboradores?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	21	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	34	24,3	24,3	39,3
En desacuerdo	57	40,7	40,7	80,0
Totalmente en desacuerdo	28	20,0	20,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Se observa que un 20% de los empleados se manifiesta totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la empresa otorga beneficios equitativos a sus colaboradores, el 40,7% está en desacuerdo, mientras que el 24,3% de acuerdo y el 15% totalmente de acuerdo con la afirmación que manifiesta que la empresa otorga beneficios buenos y equitativos a sus colaboradores.

Tabla N° 19

Pregunta 17: ¿Considera usted que en la empresa tienen las funciones claramente definidas en cada puesto de trabajo?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	40	28,6	28,6	28,6
Casi siempre	46	32,9	32,9	61,4
A veces	47	33,6	33,6	95,0
Nunca	7	5,0	5,0	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 28,6% de los funcionarios afirma que siempre están definidas las funciones de cada puesto de trabajo, el 32,9% opina que casi siempre, mientras que el 33,6% a veces y el 5% afirma que nunca se encontraron definidas las funciones de cada puesto de trabajo dando a

entender que ese porcentaje de colaboradores fueron definiendo sus funciones sobre la marcha.

Tabla N° 20

Pregunta 18: ¿Cree usted que su jefe lo apoya cuando se encuentra en dificultades?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	4,3	4,3	4,3
Casi siempre	11	7,9	7,9	12,1
A veces	34	24,3	24,3	36,4
Nunca	89	63,6	63,6	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El nivel de liderazgo del jefe en función de apoyar a sus subordinados cuando tienen dificultades es altamente insatisfactorio, ya que el 63,6% de los colaboradores considera que su jefe nunca los apoya, mientras que un 24,3% responde que a veces, el 7,9% casi siempre, y un mínimo 4,3% considera que su jefe siempre representa un apoyo para superar las dificultades.

Tabla N° 21

Pregunta 19: ¿Cuál es el nivel de compromiso de todos sus compañeros dentro de la organización según su criterio este es?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	8	5,7	5,7	5,7
Alto	26	18,6	18,6	24,3
Regular	37	26,4	26,4	50,7
Bajo	69	49,3	49,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 49,3 % de los empleados perciben que el nivel de compromiso de sus compañeros con la organización es bajo, el 26,4% de los funcionarios consideran que el nivel de compromiso de sus compañeros es regular, el 18,6% opina que es alto, mientras que solo un 5,7 lo percibe como muy alto.

Tabla N° 22
Pregunta 20: ¿Considera que su jefe lo respalda frente a sus superiores?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	7,1	7,1	7,1
Casi siempre	16	11,4	11,4	18,6
A veces	27	19,3	19,3	37,9
Nunca	87	62,1	62,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 62,1% de los colaboradores considera que su jefe nunca lo respalda frente a sus superiores, mostrando el sentimiento de despreocupación por parte del jefe por el bienestar de más de la mitad de los colaboradores, mientras que un 19,3% considera que a veces lo respalda, el 11,4% afirma que casi siempre ha sido respaldado por su jefe frente a sus superiores y el 7,1% considera que siempre fue respaldado por jefe frente a sus superiores.

Tabla N° 23
Pregunta 21. ¿Siente que su jefe de la autonomía para tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de responsabilidades?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	28	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	59	42,1	42,1	62,1
A veces	43	30,7	30,7	92,9
Nunca	10	7,1	7,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Este factor es percibido con alta satisfacción por parte de los colaboradores, ya que consideran en un 20% que sus supervisores siempre les otorgan la autonomía y la confianza para tomar decisiones en el cumplimiento de sus tareas diarias. El 42% de los funcionarios expresan que casi siempre se le otorga autonomía en sus tareas, mientras que el 30,7% a veces y el 7,1% manifiesta que nunca les dan la autonomía necesaria.

Tabla N° 24

Pregunta 22: ¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	35	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	29	20,7	20,7	45,7
A veces	51	36,4	36,4	82,1
Nunca	25	17,9	17,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 17,9% de los colaboradores se considera excluido de las actividades culturales o recreacionales que la empresa realiza, el 36,4% a veces se siente incluido en dichas actividades, mientras que un 20,7% casi siempre se siente integrado a las actividades realizadas por la organización y un 25% considera que siempre participa en las actividades recreacionales que la empresa realiza.

Tabla N° 25

Pregunta 23: ¿Su Jefe le brinda información apropiada y/o suficiente para realizar con eficiencia su trabajo?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	32	22,9	22,9	22,9
Casi siempre	39	27,9	27,9	50,7
A veces	59	42,1	42,1	92,9
Nunca	10	7,1	7,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Se puede observar que el 22,9% considera que su jefe siempre brinda la información apropiada para realizar un eficiente trabajo, el 27,9% casi siempre dando a entender que estos se encuentran satisfechos con la información y la ayuda brindada por su jefe inmediato, mientras que el 42,1% considera que a veces se brinda calidad en dicha información, mientras que un mínimo 7% considera que no se le ha ofrecida ayuda apropiada para realizar con eficiencia su trabajo.

Tabla N° 26

Pregunta 24: ¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	5,7	5,7	5,7
Casi siempre	19	13,6	13,6	19,3
A veces	47	33,6	33,6	52,9
Nunca	66	47,1	47,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 47,1% del personal considera que su jefe inmediato nunca aporta con retroalimentación para reforzar sus debilidades, el 33,6% esta indiferente a esta afirmación y afirma que esta ayuda se proporciona a veces, el 13,6% casi siempre y tan solo el 5,7% considera que siempre ha recibido orientación para mejorar su desempeño por parte de su jefe.

Tabla N° 27

Pregunta 25: ¿Cree usted que la distribución de la carga laboral es equitativa entre todos los colaboradores de la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	39	27,9	27,9	27,9
De acuerdo	42	30,0	30,0	57,9
En desacuerdo	42	30,0	30,0	87,9
Totalmente en desacuerdo	17	12,1	12,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Los colaboradores consideran este factor como medianamente satisfactorio, ya que un 28% y 30% están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la carga laboral de los colaboradores es equilibrada, y un 30% se muestra en desacuerdo, mientras que un 12,1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 28

Pregunta 26: ¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	37	26,4	26,4	26,4
Alto	82	58,6	58,6	85,0
Regular	17	12,1	12,1	97,1
Bajo	4	2,9	2,9	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El grado de satisfacción por pertenecer a la “EPMT-SD” por el 26% de sus colaboradores es muy alto, el 59% considera alto su nivel de satisfacción por ser parte de la organización, y un 12% opina que es regular, mientras que el 3% se considera que es una insatisfacción total.

Tabla N° 29
Pregunta 27: ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	34	24,3	24,3	24,3
Alto	83	59,3	59,3	83,6
Regular	20	14,3	14,3	97,9
Bajo	3	2,1	2,1	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El 24% de los colaboradores considera tener un grado de satisfacción muy alto por el trabajo que realiza en la organización, una gran mayoría 59% dice tener un grado de satisfacción alto, mientras que un 16% se muestra insatisfecho con su trabajo.

Tabla N° 30
Pregunta 28: ¿Cuál es su grado de identificación con la organización?

ÍTEMS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	41	29,3	29,3	29,3
Alto	72	51,4	51,4	80,7
Regular	27	19,3	19,3	100,0
Total	140	100,0	100,0	

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

El grado de identificación con la organización es positivo, el 29% de los colaboradores consideran muy alto su grado de identificación, mientras que el 51% se considera altamente identificado con la razón de ser de la empresa, y solo un 19% es indiferente a estos resultados.

4.1.2. Análisis Bivariados

Se pudo encontrar una relación entre las variables analizadas siguientes (en el mismo orden de las tablas de contingencia):

1. Existe una relación altamente significativa entre los enunciados 4 y 2, ¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es? Y ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa? o; además en la prueba de chi-cuadrado se puede observar un grado de significancia inferior al nivel de probabilidad, lo cual expresa que existe asociación entre los enunciados y un bajo grado de dependencia en la medida simétrica entre las variables nominales. En conclusión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que mientras más conformes estén los colaboradores con las condiciones de trabajo mayor grado de satisfacción tendrán de trabajar en la empresa.

2. Existe una relación altamente significativa entre los enunciados 6 y 27, ¿Cree usted que en su empresa el departamento donde laboras está cumpliendo respecto con las metas que tienen planteada? Y ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización? ; Además en la prueba de chi-cuadrado se puede observar un grado de significancia inferior al nivel de probabilidad, lo cual expresa que existe asociación entre los enunciados y un bajo grado de dependencia en la medida simétrica entre las variables nominales. En conclusión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que mientras a mayor cumplimiento de las metas planeadas en el departamento en el que labora, mayor grado de satisfacción sobre el trabajo realizado en la institución.

3. Existe una relación altamente significativa entre los enunciados 9 y 27, ¿Considera que su remuneración va de acorde a lo que Ud., hacen en la empresa, comparada con lo que otros ganan? Y ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización? ; Además en la prueba de chi-cuadrado se puede observar un grado de significancia inferior al nivel de probabilidad, lo cual expresa que existe asociación entre los enunciados y un bajo grado de dependencia en la medida simétrica entre las variables nominales. En conclusión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que mientras más conforme este un colaborador con su remuneración, mayor grado de satisfacción sobre el trabajo realizado en la institución.

4. Existe una relación altamente significativa entre los enunciados 24 y 26, ¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño

en la organización? Y ¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?; Además en la prueba de chi-cuadrado se puede observar un grado de significancia inferior al nivel de probabilidad, lo cual expresa que existe asociación entre los enunciados y un bajo grado de dependencia en la medida simétrica entre las variables nominales. En conclusión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que mientras mayor sea el liderazgo del supervisor en función brindar retroalimentación para reforzar y mejorar el desempeño de los colaboradores, mayor es el grado de satisfacción de ser parte de la organización.

5. Existe una relación altamente significativa entre los enunciados 22 y 28, ¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza? Y ¿Cuál es su grado de identificación con la organización?; Además en la prueba de chi-cuadrado se puede observar un grado de significancia inferior al nivel de probabilidad, lo cual expresa que existe asociación entre los enunciados y un bajo grado de dependencia en la medida simétrica entre las variables nominales. En conclusión se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , expresando que mientras mayor sea la participación e integración de los colaboradores en las actividades culturales y recreacionales de la empresa, mayor es el grado de identificación con la organización.

Tabla N° 31

Tabla de contingencia 1: ¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es? * ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?

		¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?				Total
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Pésimo	
¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es?	Excelente	4	6	0	0	10
	Muy Bueno	4	21	7	0	32
	Bueno	0	38	32	0	70
	Pésimo	3	7	15	3	28
Total		11	72	54	3	140

Pruebas de chi-cuadrado				Medidas simétricas			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		Valor	Sig. aproximada	
Chi-cuadrado de Pearson	45,858 ^a	9	,000	Nominal por nominal	Phi	,572	,000
Razón de verosimilitudes	47,138	9	,000		V de Cramer	,330	,000
Asociación lineal por lineal	23,881	1	,000		Coeficiente de contingencia	,497	,000
N de casos válidos	140			N de casos válidos		50	140
a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,21.				a. Asumiendo la hipótesis alternativa.			
				b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.			
				c. Basada en la aproximación normal.			

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 32

Tabla de contingencia 2: ¿Cree usted que en su empresa el departamento donde laboras está cumpliendo respecto con las metas que tienen planteada? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

		¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?				Total
		Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	
¿Cree usted que en su empresa el departamento donde laboras está cumpliendo respecto con las metas que tienen planteada?	Siempre	17	32	0	0	49
	Casi Siempre	10	14	7	0	31
	A veces	7	30	13	3	53

	Nunca	0	7	0	0	7
Total		34	83	20	3	140

Pruebas de chi-cuadrado				Medidas simétricas			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		Valor	Sig. aproximada	
Chi-cuadrado de Pearson	29,049 ^a	9	,001	Nominal por nominal	Phi	,456	,001
Razón de verosimilitudes	38,682	9	,000		V de Cramer	,263	,001
Asociación lineal por lineal	14,977	1	,000		Coeficiente de contingencia	,415	,001
N de casos válidos	140			N de casos válidos		140	
a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. frecuencia mínima esperada es ,15.				a. Asumiendo la hipótesis alternativa. b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula. c. Basada en la aproximación normal.			

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 33

Tabla de contingencia 3: ¿Considera que su remuneración va de acorde a lo que Ud., hacen en la empresa, comparada con lo que otros ganan? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

		¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?				Total
		Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	
¿Considera que su remuneración va de acorde a lo que Ud., hacen en la empresa, comparada con lo que otros ganan?	Siempre	7	11	0	0	18
	Casi Siempre	6	22	3	0	31
	A veces	11	14	17	3	45
	Nunca	10	36	0	0	46
Total		34	83	20	3	140

Pruebas de chi-cuadrado				Medidas simétricas			
	Valor	Gl	Sig. asintótica		Valor	Sig. aproximada	

			(bilateral)				
Chi-cuadrado de Pearson	44,878 ^a	9	,000	Nominal por nominal	Phi	,566	,000
Razón de verosimilitudes	49,852	9	,000		V de Cramer	,327	,000
Asociación lineal por lineal	,489	1	,484		Coefficiente de contingencia	,493	,000
N de casos válidos	140			N de casos válidos		140	
a. 7 casillas (43,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. frecuencia mínima esperada es ,39.				a. Asumiendo la hipótesis alternativa. b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula. c. Basada en la aproximación normal.			

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 34

Tabla de contingencia 5: ¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización? * ¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?

		¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?				Total
		Muy Alto	Alto	Regular	Bajo	
¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización?	Siempre	21	15	0	0	36
	Casi Siempre	0	22	7	0	29
	A veces	10	39	7	4	60
	Nunca	6	6	3	0	15
Total		37	82	17	4	140

Pruebas de chi-cuadrado				Medidas simétricas			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		Valor	Sig. aproximada	
Chi-cuadrado de Pearson	43,197 ^a	9	,000	Nominal por nominal	Phi	,555	,000
Razón de verosimilitudes	52,548	9	,000		V de Cramer	,321	,000
Asociación lineal por	9,044	1	,003		Coefficiente de contingencia	,486	,000

lineal					
N de casos válidos	140			N de casos válidos	140
a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. frecuencia mínima esperada es ,43.			a. Asumiendo la hipótesis alternativa. b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula. c. Basada en la aproximación normal.		

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 35

Tabla de contingencia 6: ¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza? * ¿Cuál es su grado de identificación con la organización?

		¿Cuál es su grado de identificación con la organización?			Total
		Muy Alto	Alto	Regular	
¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza?	Siempre	18	17	0	35
	Casi Siempre	6	23	0	29
	A veces	9	26	16	51
	Nunca	8	6	11	25
Total		41	72	27	140

Pruebas de chi-cuadrado				Medidas simétricas			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		Valor	Sig. aproximada	
Chi-cuadrado de Pearson	41,236 ^a	6	,000	Nominal por nominal	Phi	,543	,000
Razón de verosimilitudes	50,501	6	,000		V de Cramer	,384	,000
Asociación lineal por lineal	19,050	1	,000		Coficiente de contingencia	,477	,000
N de casos válidos	140			N de casos válidos		140	
a. 1 casillas (8,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. frecuencia mínima esperada es 4,82.				a. Asumiendo la hipótesis alternativa. b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula. c. Basada en la aproximación normal.			

Fuente: Datos tomados del banco de datos del SPSS

Autora: Evelyn Constante (2015)

4.1.3. Discusión de resultados del Clima Organizacional

En primer lugar se estableció la influencia de clima laboral de la organización en la satisfacción laboral de los colaboradores de la “EPMT-SD”, que con los resultados arrojados por la prueba estadística del chi-cuadrado y análisis correlacional (ver resultados de las tablas de contingencia) se determina que existe dependencia entre las mismas.

Con respecto a la percepción de los colaboradores sobre la estructura organizacional, el 61% de los funcionarios afirma que la empresa tiene claramente definidas las funciones de cada puesto de trabajo, además el 51% de los colaboradores se encuentra satisfecho por la información y ayuda brindada por su jefe inmediato para realizar eficientemente su trabajo. El 77% de los colaboradores a pesar de trabajar bajo presión y bajo cierto apremio de tiempo manifiesta que dispone de tiempo suficiente para realizar sus labores diarias. Un 58% considera equilibrada la carga laboral comparada con otros colaboradores, de igual manera el 57% de los funcionarios encuestados perciben que en el departamento en el que laboran si se están cumpliendo los objetivos planteados.

Condiciones de trabajo, un 62% de los encuestados califica como buena y pésima las condiciones físicas, mostrando insatisfacción en cuanto a la iluminación temperatura, ruidos, ergonomía y ventilación, un 50% considera los recursos materiales otorgados por la empresa como “buenos”, y un 20% lo considera malo, con esto se puede diagnosticar que el factor de recursos es insatisfactorio. Mientras que el 62% considera que se le otorga autonomía y confianza para tomar decisiones en el cumplimiento de sus tareas.

En opinión al ambiente de trabajo los colaboradores tienen opiniones divididas el 47,9% lo considera como satisfactorio, mientras que el resto no. La percepción de los colaboradores frente al compromiso de sus compañeros en la organización no es buena ya que el 51% se considera insatisfecho con este aspecto. Pero existe un 65% de colaboradores que tiene una percepción positiva sobre la comunicación entre compañeros, dando como resultado un factor medianamente satisfactorio.

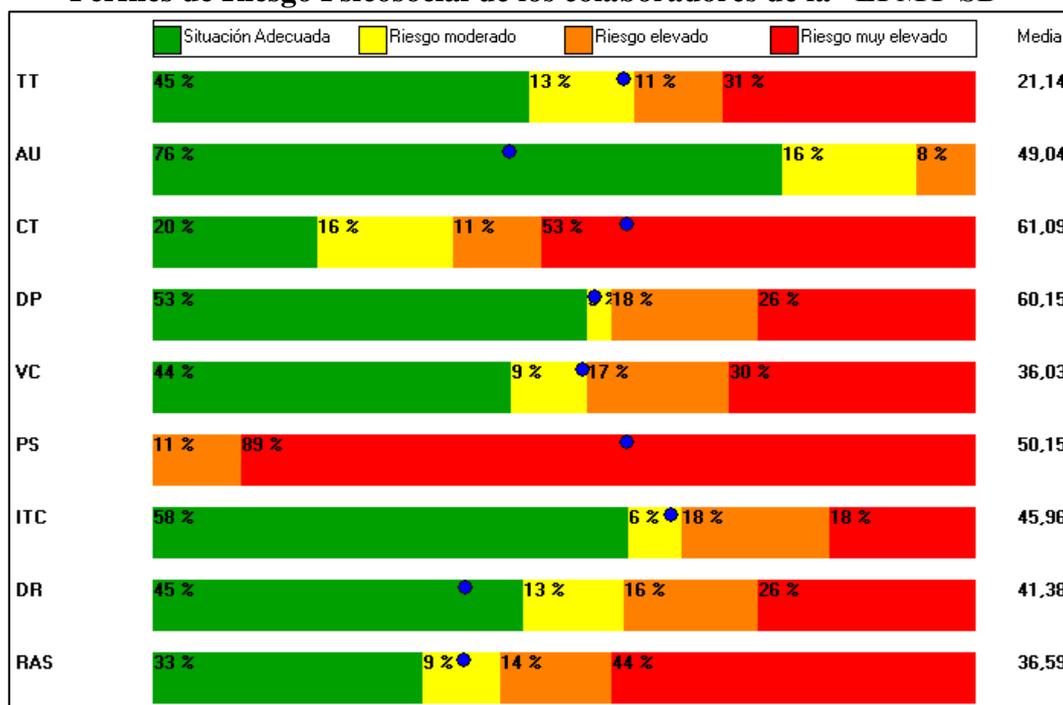
En función del liderazgo ejercido en la empresa, los funcionarios en un 65% se mostraron insatisfechos con la actitud de su jefe inmediato por su preocupación por entender y escuchar sus opiniones, además un 69,3% se encuentra en desacuerdo a la afirmación de que la comunicación sea fluida entre jefes y subordinados. Se encuentra otra debilidad en el liderazgo ejercido por los jefes ya que no se preocupan por mantener motivado al personal, así lo expresan el 61,4% de los colaboradores. El 63,6% considera insatisfactoria la intervención oportuna de su jefe cuando se encuentra en dificultades. Y un 62% se siente que su jefe nunca lo respalda frente a sus superiores. Finalmente el 47,1 de los trabajadores afirma que su jefe inmediato nunca aporta con retroalimentación para reforzar debilidades. El 58% de los funcionarios encuestados perciben que la empresa si se preocupa por la mejora constante para aumentar la eficiencia de las actividades realizadas por sus colaboradores, mediante la aplicación de planes de acción.

Frente a las condiciones laborales que ofrece la empresa, un 45% de los colaboradores expresaron si existe compatibilidad entre la cantidad de trabajo realizado y su remuneración, pero un 65% se siente inconforme por la remuneración percibida por ellos en comparación de las actividades realizadas por otros compañeros, es decir consideran que no existe una justicia salarial. Más de la mitad de los empleados que corresponden al 60% perciben una falta de interés de la empresa por otorgar buenos beneficios adicionales a su sueldo.

4.2. Resultados del análisis de los factores de riesgo psicosociales

En función de analizar los perfiles de riesgos psicosociales de los colaboradores de la “EPMT-SD”, Se analizara los resultados arrojados por la herramienta F-Psico creada por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2012). Esta herramienta cuenta con 44 preguntas que conforman 9 perfiles, los cuales se analizarán a continuación.

Gráfico N° 1
Perfiles de Riesgo Psicosocial de los colaboradores de la “EPMT-SD”



Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

4.2.1. Discusión de resultados de los perfiles psicosociales

4.2.1.1. Tiempo de trabajo (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Interpretación de resultados

El 45% de los funcionarios encuestados manifiestan que a menudo trabajan los sábados, mientras que el 32% trabaja los domingos y festivos. El tiempo de descanso semanal permite alcanzar un descanso de 48 horas seguidas salvo casos especiales del 12% de los

colaboradores. La compatibilidad de la vida laboral y familiar se ve medianamente perjudicada tanto los fines de semana, como de lunes a viernes, ya que solo el 45% señala poder compatibilizarla. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

4.2.1.2. Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Interpretación de resultados:

El 47% de los funcionarios de la “EPMT-SD” cuenta con una buena autonomía temporal en su puesto de trabajo en función de tener horas libres o días libres para atender asuntos personales y en igual proporción tienen autonomía para tomar pausas reglamentarias y no reglamentarias, además de que el 86% del personal considera que puede marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral.

Mientras que disponen de una autonomía decisional limitada para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, las actividades y su distribución son previamente fijadas, y un 60% de los colaboradores consideran que estas no se pueden alterar. Se observa que un 35% de los colaboradores poseen autonomía en la distribución del espacio de trabajo. Además que el 68% de los colaboradores expresan tener un grado de autonomía de la calidad y cantidad de trabajo realizado.

4.2.1.3. Carga de trabajo (CT)

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva,

emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Interpretación de resultados

El 87% de los funcionarios piensa que el tiempo que dispone para realizar es suficiente y adecuado, pero consideran de igual manera en un 69% que sus puestos de trabajo les imponen trabajar con rapidez y un 72% dice que con frecuencia debe acelerar su ritmo de trabajo.

Las exigencias de atención de los funcionarios son altas, sin embargo el 97% de los colaboradores consideran que eso no le impide hablar, desplazarse o pensar en cosas ajenas a su tarea, el 51% expresa que la intensidad de atención es alta. Así mismo la necesidad de mantener la atención de forma simultánea para varias tareas se considera muy necesaria para el 60% de los encuestados. Y en porcentajes similares 76% se producen interrupciones de tareas para realizar otras no previstas, aunque la mayoría de los funcionarios considera que esto pocas veces altera significativamente la ejecución de su trabajo.

Las tareas para los funcionarios de la “EPMT-SD” no componen para la mayoría de los encuestados de dificultad en su realización, si existe una elevada cantidad de trabajo para el 92% de los encuestados, en ciertos casos 53% si precisan de ayuda para su realización y para un 45% con mucha frecuencia deben de realizar horas extra o llevarse el trabajo a casa.

4.2.1.4. Demandas psicológicas (DP)

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Interpretación de resultados

Los funcionarios de la “EPMT-SD” consideran que su trabajo genera requerimientos intelectuales, el 50% considera que siempre y a menudo hay que aprender cosas o métodos nuevos, en igual proporción se requiere tener iniciativa, buena memoria, tener creatividad y adaptarse a nuevas situaciones.

El contacto y trato con personas, clientes, es circunstancial al puesto de trabajo un 52% expresa que nunca o casi nunca se relaciona con ellos, señalan que una gran parte de los encuestados en un 47% debe esconder o reprimir sus emociones ante compañeros y en similares proporciones ante los subordinados y superiores.

4.2.1.5. Variedad / Contenido de trabajo (VCT)

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo además reconocido, apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Interpretación de resultados:

El trabajo de funcionario público para la amplia mayoría de los encuestados es considerado rutinario, si bien un 83% considera que las tareas que realiza tienen mucho sentido. Igualmente la mayoría considera importante su aportación y contribución al trabajo.

Los funcionarios tienen una percepción un tanto negativa en cuanto al reconocimiento de su trabajo realizado tanto por clientes, por superiores, compañeros y familia.

4.2.1.6. Participación / Supervisión (PS)

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Interpretación de resultados:

El funcionario encuestado considera en casi todos los ítems y con un amplio porcentaje del 70% que solo recibe información y que no tiene ninguna participación en aspectos como cambios de equipos, métodos de trabajo, nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, y más del 96% considera que no tiene ninguna participación en aspectos como cambios en la dirección, contratación de personal y elaboración de normas de trabajo.

Por el contrario, la supervisión ejercida por los mandos superiores tanto en lo que respecta a métodos para realizar el trabajo, planificación del trabajo, ritmo de trabajo no es excesiva según percepción de más del 60% de los colaboradores.

4.2.1.7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Interpretación de los resultados

Alrededor del 70% de los trabajadores encuestados señalan que la información sobre la formación, posibilidades de promoción no existe o es insuficiente. Existe un alarmante 91% que considera que no existe equilibrio entre el esfuerzo y las recompensas, además para un 65% no existe la posibilidad de desarrollo profesional y califica de insuficiente la formación impartida por la empresa. Hay que decir que en un 68% se encuentra satisfechos y muy satisfechos en relación al salario recibido.

4.2.1.8. Desempeño de rol (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- **La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- **El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Interpretación de resultados

Los funcionarios en un 65% que son la mayoría consideran que las tareas que deben realizar están correctamente definidas y claras. En algunas respuestas denotan la necesidad en la organización de informar al funcionario las especificaciones de los tiempos de trabajo y las responsabilidades del puesto según el 49% de los encuestados.

En relación con el factor de riesgo de conflicto de rol, cabe mencionar que el 96% de los encuestados consideran que todas sus tareas son realizables. No se aprecia se proporcione informaciones u órdenes a los trabajadores que puedan ser contradictorias o incompatibles con los métodos establecidos, Sin embargo un 50% de los encuestados manifiesta que a

menudo realizan cosas que le suponen un conflicto moral. Tampoco existe asignación de tareas que no estén dentro de sus funciones, según el 98% de los funcionarios.

4.2.1.9. Relaciones y apoyo social (RAS)

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Interpretación de los resultados

Los funcionarios en un 66% cuentan con el apoyo de sus jefes, el 69% de los colaboradores consideran que cuentan con el apoyo de sus compañeros, la calidad de las relaciones con los compañeros son aceptables por cuanto el 62% las considera regulares-buenas, y llama la atención un 25% de los encuestados que considera malas las relaciones con sus compañeros.

Por otra parte, no se observan que en este colectivo se de situaciones de violencia física o situaciones de acoso sexual, Igualmente se considera que las situaciones de agresiones verbales o falta de respeto se da muy raras veces.

4.3. Comprobación de la Hipótesis

4.3.1. Hipótesis

El clima organizacional de la “EPMT-SD” incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.

4.3.1.1. Formulación de la hipótesis

H₀ = El clima organizacional de la “EPMT-SD” no incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.

H₁ = El clima organizacional de la “EPMT-SD” incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.

4.3.2. Determinación del Nivel de Significación de Riesgo

En la investigación se considera un nivel de confianza de 0.95 (95%), por lo tanto un nivel de riesgo del 5% o lo que es igual $\alpha = 0.05$.

Por lo tanto:

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula o de independencia

Si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula o de independencia

4.3.3. Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, que ayudó a medir el grado de relación que existe entre las dos variables de la hipótesis planteada.

Se ha seleccionado los principales factores estresores en el trabajo y a su vez las dimensiones de clima organizacional que resultaron desfavorables, para poder realizar la comparación y por ende la validación de la hipótesis.

Tabla N° 36
Dimensiones para comprobación de hipótesis

Variable independiente Clima organizacional	Variable dependiente Riesgos Psicosociales
Estructura Organizacional (normas, reglas, autoridad, responsabilidad)	Desempeño del rol
Liderazgo	Participación/supervisión
Desarrollo humano (capacitación, promoción)	Interés por el trabajador/compensación
Condiciones laborales (salarios, reconocimiento)	Variedad/contenido de trabajo
Condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, ruido)	Demandas psicológicas

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO y el SPSS

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Para dar validez del criterio de selección presentado en la tabla anterior, se realiza el análisis de relación entre cada una de las dimensiones tanto de la variable independiente como de la variable dependiente a continuación se muestra la relación analizada por cada factor:

Tabla N 37
Análisis de relación entre variables clima organizacional y riesgos psicosociales

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	ANÁLISIS DE RELACIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	
Estructura Organizacional (Normas, Reglas, Autoridad, Responsabilidad)	Desempeño del rol	En las empresas las personas tienen designados diferentes roles que cumplir, cuando un supervisor se encuentra dividido por la lealtad a sus superiores, a sus compañeros y subordinados, entre otros aspectos, esto puede ocasionar altos niveles de estrés y conflictos en roles ocasionado por la estructura organizacional evidenciándose claramente la relación.
Liderazgo	Participación/ Supervisión	El liderazgo es motivante de acuerdo a nivel en que satisfaga las necesidades de los colaboradores y proporcione asesoría, guía, supervisión, participación y recompensas necesarias para un desempeño efectivo y esto incide en la satisfacción laboral de cada persona.
Desarrollo Humano (Capacitación, Promoción)	Interés por el Trabajador / Compensación	Se refiere a la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus empleados, por mantenerlos informados sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el servidor aporta y la compensación que por ello obtiene.

Condiciones Laborales (Salarios, Reconocimiento)	Variedad/ Contenido de trabajo	Se hace énfasis en la necesidad de que se dé a los colaboradores la oportunidad de desarrollar sus actitudes personales y aptitudes laborales mediante un aprendizaje continuo y conlleve equilibrio salarial y reconocimiento que debe de entregar la organización al trabajador.
Condiciones de Trabajo (horarios, condiciones físicas, ventilación y temperatura)	Demandas psicológicas	Las necesidades que el empleador debe satisfacer durante la vida laboral del colaborador, se encuentran las necesidades de seguridad emocional y física, cuidando que las condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, ruido, espacio suficiente para permitir los movimientos del trabajo, horarios) sean óptimas. Mantener motivado y satisfecho al trabajador en este aspecto, permite lograr mayor satisfacción e inhiben los niveles de estrés en condiciones favorables, evidenciándose de manera clara la relación existente.

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría del marco teórico de la presente investigación

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Luego de escoger las dimensiones y de analizar la relación entre cada una de ellas, se identificó los ítems que la integran, se ponderó su media en función del nivel de insatisfacción (Clima Organizacional), y de su alto grado de exposición (Riesgos Psicosociales). Para comprobar la hipótesis planteada que busca determinar la relación entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales, se presenta a continuación un cuadro comparativo de los índices promedios por factor relevante (índices desfavorables) a nuestro criterio de cada variable.

Tabla N° 38
Índices Promedio de Variables Clima Laboral Y Riesgos Psicosociales para determinar correlación.

Clima laboral	Índice Promedio de Insatisfacción del Clima Laboral (X) %	Riesgo Psicosocial	Niveles Promedio de Exposición a Riesgos Psicosociales (Y) %
Estructura Organizacional	9%	Desempeño del rol	26%
Liderazgo	59%	Participación/ supervisión	89%
Desarrollo humano	9%	Interés por el trabajador/ compensación	18%
Condiciones de laborales	26%	Variedad/ contenido de trabajo	30%
Condiciones de trabajo	17%	Demandas psicológicas	26%

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO y el SPSS

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Para validar la hipótesis se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Pearson, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla N° 39
Coefficiente de Correlación lineal de Pearson

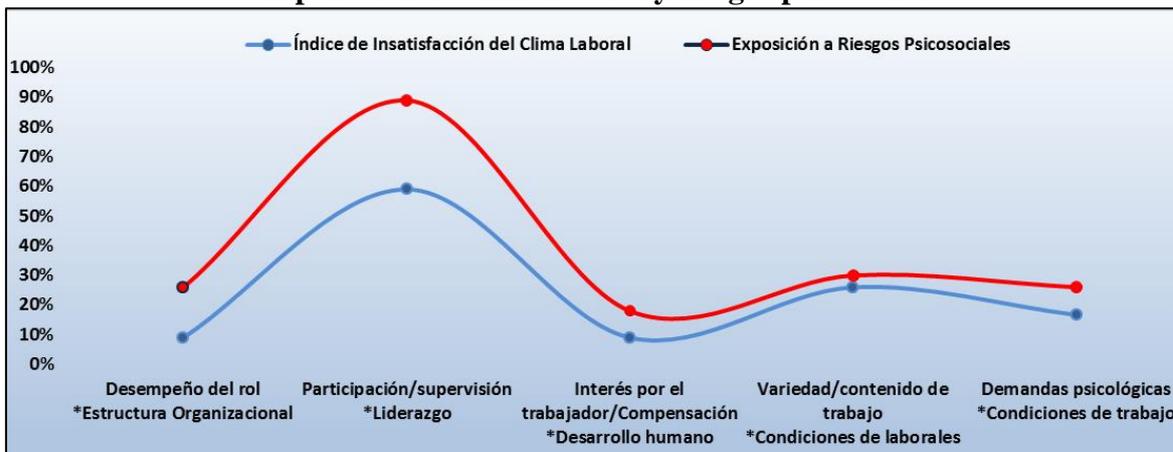
	Coefficiente de Pearson	gl	p
r =	0,9696	5	0,001007
r² =	0,9400	ó	94,00%

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO y el SPSS

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

En la tabla N° 40 podemos analizar que el estadístico del coeficiente de correlación de Pearson toma un valor de $r = 0,9696$ lo cual quiere decir que es cercano a + 1 y un nivel de significación de $p = 0,001$ el cual es menor a 0,05 para lo cual determinamos que si existe un grado de correlación muy alto. Por ello se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis alternativa que afirma que el clima organizacional de la “EPMT-SD” incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.

Gráfico N° 2
Comparación de clima laboral y riesgos psicosociales



Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO y el SPSS

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

En el Gráfico N°2 se puede observar en una curva comparativa que las dimensiones analizadas del clima organizacional y de los factores psicosociales establecen una tendencia similar, dándonos una perspectiva de la correlación que existe entre los factores de cada variable, como por ejemplo en la dimensión de Liderazgo se evidencia una insatisfacción del 59% siendo un factor relevante de la insatisfacción en el clima organizacional en comparación al factor de Participación/Supervisión en el que se evidencia un alto grado de exposición a los riesgos psicosociales en un 89%

Después de analizar los resultados del diagnóstico de la situación actual de la “EPMT-SD”, llegamos a la conclusión de que los factores de clima organizacional tienen un efecto en los factores de riesgo psicosocial de cada individuo que labora dentro de la empresa, mismos que pueden ocasionar altos niveles de estrés a los funcionarios convirtiéndose en una detonante en el deterioro de la salud física como mental.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Propuesta de un plan de acción para mejorar el clima organizacional y disminuir los factores de riesgo psicosociales en la “EPMT-SD”.

5.2. Objetivo de la Propuesta

Proponer un plan de acción para la mejora del clima organizacional y factores de riesgo psicosocial.

5.3. Plan Operativo de la propuesta

Dentro del proceso se han determinado una serie de actividades que se deben realizar para que el clima organizacional mejore y mantener equilibrados a los factores de riesgos psicosociales.

Tabla N° 40
Mejorar el factor Tiempo de Trabajo

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Limitar el trabajo en fines de semana y festivos, y cuando sea inevitable compensarlo con tiempo de descanso. Además favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente a aquellos trabajadores que tienen cargas familiares.	•Departamento de Recursos Humanos •Gerencia General	•Mejor desempeño de los empleados •Empleados motivados	•Metodologías de trabajo	Permanente

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 41
Mejorar el factor Autonomía

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Capacitar a los Supervisores para que estos incentiven y permitan a sus subordinados tener autonomía en cuanto a decisiones sobre la distribución y planificación del trabajo, los métodos de trabajo a seguir y la distribución del espacio y mobiliario.	• Departamento de Recursos Humanos	• Mejor desempeño de los empleados • Desarrollo de habilidades • Empleados motivados	•Facilitador •Equipos informáticos •Salones de capacitación •Material de apoyo •Metodologías de trabajo	Semestral

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 42
Mejorar el factor carga de trabajo

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Valorar los puestos de trabajo de la “EPMT-SD” para analizar y comparar el contenido de los puestos de trabajo con el fin estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada, sirviendo esta información como base para determinar un sistema justo de remuneración.	• Departamento de Recursos Humanos	•Mejor desempeño de los empleados •Desarrollo de habilidades •Empleados motivados	•Equipos informáticos •Salones de capacitación •Material de apoyo •Metodologías de trabajo	Anual

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 43
Mejora de factor demandas psicológicas (cognitivas y emocionales)

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Implementar cursos de entrenamiento para potenciar las habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional, y afrontamiento de usuarios conflictivos a todo el personal de la "EPMT-SD".	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Menor número de quejas. • Mejor desempeño de los empleados • Cumplimiento de metas y objetivos a corto plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Sala de reuniones • Metodologías de trabajo 	Semestral
Combinar tareas evitando la exposición prolongada a exigencias de atención de usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.	Supervisores de cada departamento de la "EPMT-SD"	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Desarrollo de habilidades • Conocimiento del entorno de trabajo • Menor número de quejas 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisores • Metodología de trabajo 	Permanente

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 44
Mejora del factor variedad / contenido de trabajo

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	TIEMPO	TIEMPO
Celebrar los éxitos del equipo de trabajo públicamente. Los miembros del equipo se sentirán mucho mejor si su esfuerzo y dedicación es reconocido y así encontrarán una razón de ser a su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Departamento de Relaciones públicas • Supervisores y jefes de área 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Aumento de la participación de grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web de la "EPMT.SD" • Internet • Prensa (escrita, radio) 	Permanente
Implementar cursos de capacitación para los jefes y directivos para que estos adquieran la habilidad de distribuir eficientemente las tareas para que sus subordinados no cuenten con trabajos monótonos y repetitivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Gerencia General 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el ambiente laboral. • Cumplimiento de metas y objetivos • Mejor desempeño laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Sala de reuniones. • Metodologías de trabajo 	Semestral

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 45
Mejora del factor supervisión / participación

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Implementar cursos de capacitación para los jefes y directivos para que estos adquirieran conocimientos del liderazgo participativo y lo pongan en práctica para mejorar su estilo de dirección.	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Aumento de la participación de grupo • Se cumple con los objetivos y metas propuestos • Mejor comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Equipos informáticos • Salones de capacitación • Material de apoyo. • Metodología de trabajo. 	Semestral
Incentivar la formación de equipos de trabajo para la resolución de problemas reales. Estos deben mejorar y resolver los procesos de trabajo en conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Directores y Jefes Departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Aumento de la participación de grupo • Se cumple con los objetivos y metas propuestos • Mejor comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Equipos informáticos • Sala de reuniones • Material de apoyo 	Permanente
Implementar medios para canalizar la participación como buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Departamento de comunicación • Departamento de Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la participación de grupo • Mayor grado de identificación del colaborador con la “EPMT-SD” • Mejor comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de reuniones • Materiales de apoyo • Software de participación 	Permanente

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 46
Mejora del factor interés por el trabajador/compensación

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Realizar un Plan de Carrera para preparar al personal y así formar trabajadores eficientes y con posibilidades de mejorar profesionalmente a la vez que mejoran con la institución.	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor grado de participación de los colaboradores • Mejores resultados de las evaluaciones de desempeño • Trabajo en equipo • Mejor ambiente laboral • Cumplimiento de metas y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Material de apoyo 	Permanente
Preparar un programa de Reconocimiento para premiar y felicitar a los trabajadores con la finalidad de reforzar comportamientos y	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Gerencia General. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la motivación y expectativas del trabajo realizado • Mejor desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Sitio web de la “EPMT-SD” 	Permanente

conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de la “EPMT-SD” y orientadas a incrementar el desempeño laboral.				
Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada Área y puesto de trabajo	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del desempeño laboral • Crecimiento de la motivación y expectativas del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitadores • Equipos informáticos • Material de apoyo 	Trimestral

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 47
Mejora del factor desempeño del rol

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Definir los procesos de inducción al personal nuevo, informándoles acerca de la ubicación del puesto, los deberes y responsabilidades del mismo, las relaciones de trabajo que debe mantener, los equipos con los que debe trabajar y los demás requisitos generales que se debe observar.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Directores y Jefes Departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Desarrollo de habilidades • Conocimiento del entorno de trabajo • Los empleados están informados • Se cumple con los objetivos propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Salones de capacitación • Material de apoyo • Metodologías de trabajo 	Anual
Elaborar el manual de procesos y procedimientos de la “EPMT-SD”, que servirá no solamente para la recopilación de los procesos, sino también para incluir una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permitan el correcto funcionamiento de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos • Departamento de Planeación 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Desarrollo de habilidades • Conocimiento del entorno de trabajo • Los empleados están informados • Se cumple con los objetivos propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Salones de capacitación • Material de apoyo • Metodologías de trabajo 	Anual
Elaborar un manual de funciones que es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado en sus actividades cotidianas en la “EPMT-SD”	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor desempeño de los empleados • Desarrollo de habilidades • Conocimiento del entorno de trabajo • Los empleados están informados • Se cumple con los objetivos propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Salones de capacitación • Material de apoyo • Metodologías de trabajo 	Anual

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

Tabla N° 48
Mejora del factor de Relaciones Interpersonales y Apoyo social

ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADORES	RECURSOS	TIEMPO
Implementar talleres de comunicación dirigidos a todo el personal que labora en la “EPMT-SD”, para aprender conocimientos generales, técnicas y habilidades de comunicación	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejores relaciones laborales • Aumento en el flujo de la comunicación interdepartamental • Trabajo en equipo • Cumplimiento de metas y objetivos a corto plazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Equipos informáticos • Salones de capacitación • Material de apoyo 	Semestral
Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Recursos Humanos. • Directores y jefes departamentales. 	<p>Mejores relaciones laborales. Mejores resultados de la participación en equipo. Cumplimiento de metas y objetivos a corto y largo plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos • Metodologías de trabajo y planificación. 	Trimestral

Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por el F-PSICO

Elaborado por: Evelyn Constante (2015)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La presente investigación determino que existe una alta correlación entre las variables de clima organizacional y riesgos psicosociales (ver tabla 40) aceptando la hipótesis alternativa que afirma que el clima organizacional de la “EPMT-SD” incide en los riesgos psicosociales de sus colaboradores.
- La aplicación de cuestionario F-PSICO 31 evidencia una alta exposición al factor de riesgo psicosocial de tiempo de trabajo, que trata del tiempo de trabajo y de descanso, y su impacto en el hogar y en la vida social del colaborador presentando un 42% de alta exposición.
- Los funcionarios cuentan con una buena autonomía temporal que les permite tener horas o días libres para atender sus asuntos personales. Mientras poseen una exposición alta en un 8% en el factor de autonomía decisional ya que el 60% de los colaboradores considera que no puede influir en la distribución de su trabajo y actividades.
- El perfil del funcionario público se caracteriza por trabajar con rapidez y acelerar el ritmo de trabajo, debido a la demanda ejercida por parte de los ciudadanos. Además realizan varias tareas al mismo tiempo y se producen interrupciones que alteran significativamente la jornada normal, por lo tanto tienen un 64% de alta exposición al riesgo psicosocial de carga de trabajo.
- El perfil de los colaboradores de la “EPMT-SD” para más de la mitad de los encuestados se caracteriza por aprender a menudo nuevas cosas y métodos, tener iniciativa, buena memoria y capacidad de adaptarse a diferentes situaciones. Además consideran que se debe esconder y reprimir sus emociones frente a su

entorno de trabajo, por lo cual el riesgo de demandas psicológicas en la empresa presenta un 44% de alta exposición.

- El trabajo del funcionario público es considerado para su amplia mayoría como rutinario, pero consideran de gran importancia su aportación a los objetivos organizacionales. En tanto la percepción en cuanto al reconocimiento de su trabajo es negativa. La medición muestra una alta exposición de un 47% de los colaboradores al factor de riesgo variedad y contenido de trabajo.
- La medición también muestra una alta exposición de todo el personal de la “EPMT-SD” al factor de riesgo participación y supervisión, ya que los funcionarios tienen una participación débil o nula en cuanto a decisiones de ambiente o métodos de trabajo, ni existe participación en decisiones de dirección importantes como nuevos productos o elaboración de normas de trabajo. Y por otro lado la supervisión ejercida por los superiores no es excesiva según 60% de los colaboradores.
- Los funcionarios encuestados en su mayoría no perciben interés de la empresa por ofrecerles la posibilidad de desarrollo profesional, además del desequilibrio entre esfuerzo y recompensas. Y se califica de insuficiente la formación ofrecida por la empresa. Por lo que el factor de interés por el trabajador y compensación tiene una alta exposición de un 36%.
- El factor desempeño del rol tiene un nivel de exposición alto de un 46%, ya que aunque mayoría de los funcionarios considera que las tareas están bien definidas y claras, hace falta informar sobre las especificaciones de los tiempos de trabajo y responsabilidades del puesto.
- La medición también muestra una alta exposición del 58% al factor de riesgo de relaciones y apoyo social, que comprende el apoyo o ayuda proveniente de otras personas de entorno del trabajo como jefes y compañeros, para poder realizar adecuadamente el trabajo y la calidad de las relaciones.

6.2. Recomendaciones

- Aplicar el plan de mejora propuesto para mejorar el clima organizacional y disminuir la exposición a riesgos psicosociales en la “EPMT-SD”.
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso. Además favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente a aquellos trabajadores que tienen cargas familiares.
- Favorecer la autonomía en cuanto a decisiones sobre la distribución y planificación del trabajo, el método de trabajo a seguir y la distribución del espacio y mobiliario.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados. Prestar atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para el servicio prestado al usuario.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a exigencias de atención de usuarios, memorización, tareas de precisión, etc. Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos. Y proporcionar soporte psicológico cuando sea necesario.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos. Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.
- Definir, y comunicar claramente el nivel de participación de los distintos agentes de la organización, capacidad de participación y en cuales se dispone también de

capacidad decisoria. Implementar medios para canalizar la participación como buzones, paneles y encuestas.

- Establecer planes de carrera y posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional. Establecer compensaciones complementarias como ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios.
- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
2. 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
3. Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill.
4. 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.
5. Davis K. (1997). *Comportamiento Humano En el Trabajo, Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mcgraw Hill.
6. Davis K. Y Newstrom J. (1997). *Comportamiento humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.
7. Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Prentice-Hall.
8. 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.
9. Greenhaus, J & Beutell, N. (2010). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88
10. Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.
11. Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.
12. Moncada, S. (1998) *Salud laboral*. Madrid; McGraw-Hill, interamericana.
13. Nogareda, C. (coord.) 2006. *Psicosociología del trabajo*. Madrid, INSHT.

14. Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
15. Prieto, G., y Muñiz, J. (2000). *Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España*. Papeles del Psicólogo.
16. Robbins S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall, Octava Edición.
17. Suares, M. (1996) *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós, Bs, As.
18. Wether, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Empresas* (6ta ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Página Web

19. Centro de Escritura Javeriano. ([n.d.]). Normas APA 6ta Edición. Recuperado de: <http://www.uees.edu.sv/editorial/publicaciones/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n.pdf>
20. Definición. DE, (2008). *Enciclopedia electrónica*, Recuperado el 12 de marzo de 2013, de <http://definicion.de/>
21. Fernández, B. (2012) *Factores de riesgo psicosocial*. Universidad de la Rioja.
22. Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. (2011) *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. (FPsico). Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
23. García, 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
24. García, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *II Congreso Internacional de Investigadores, Unal, Manizales 2007 y Encuentro Internacional en Administración 2007, Univalle*. Recuperado de: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

25. Gavilanes, J. (2013, abril 29). De: *Normas APA 6ta Edición* [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://normasapa6ta.blogspot.com/>
26. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012). Factores psicosociales; Metodología de evaluación. *Notas Técnicas de Prevención 926*. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
27. Jaime, P. y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *XX Congreso anual de AEDEM*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>
28. Mansilla, F. (2013). Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. Recuperado de: <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.
29. Ministerio de Relaciones Laborales. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>
30. Ministerio de Relaciones Laborales. (2011). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>

ANEXOS

Anexo N° 1.
Cuestionario de clima organizacional

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDE SANTO DOMINGO
ENCUESTA A COLABORADORES



I: La presente encuesta constituye un instrumento para recabar información para una tesis en Ingeniería de Empresas y Negocios a fin de determinar la incidencia del Clima Organizacional de la “EPMT-SD”, los resultados van a ayudar en acciones y/o beneficios para todo el personal.

Fecha: _____

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales agradezco responder con la mayor honestidad.

Marque el casillero según su criterio: 1. Excelente, 2. Muy Bueno, 3. Bueno, 4. Pésimo.

N°	Ítems	1	2	3	4
1	¿En su lugar de trabajo la empresa cuenta con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos etc.) usted considera que este es?				
2	¿Cómo calificaría su grado de satisfacción de trabajar en la empresa?				
3	¿Cuándo desempeña sus labores diarias el ambiente de trabajo es?				
4	¿Considera usted que el nivel de recursos (materiales, equipos y/o infraestructura) que la empresa le otorga para realizar su trabajo es?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca.

N°	Ítems	1	2	3	4
5	¿Considera usted que siempre dispone de tiempo suficiente para terminar sus labores habituales?				
6	¿Cree usted que en el área donde desempeña sus funciones está cumpliendo respecto con las metas propuestas?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Totalmente de Acuerdo, 2. De Acuerdo 3. En Desacuerdo, 4. Totalmente en Desacuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4
7	¿Usted considera que recibe una justa remuneración?				

	económica por su trabajo realizado?				
8	¿Su remuneración está por encima de la medida en su entorno social, fuera de la empresa?				
9	¿Considera que su remuneración va de acorde a lo que usted hace en la empresa, comparada con lo que otros ganan?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca.

Nº	Ítems	1	2	3	4
10	¿Considera usted que su Jefe inmediato tiene actitud abierta respecto a sus puntos de vista y/o escucha sus opiniones de cómo realizar sus funciones?				
11	¿En su lugar de trabajo existe una comunicación apropiada entre sus compañeros de labores?				
12	¿Existe comunicación fluida entre Jefes y/o colaboradores en la organización?				
13	¿En la empresa los jefes se preocupan por mantener un personal motivado?				
14	¿Cree usted que dispone de tiempo suficiente para terminar su trabajo en la empresa?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Totalmente de Acuerdo, 2. De Acuerdo 3. En Desacuerdo, 4. Totalmente en Desacuerdo

Nº	Ítems	1	2	3	4
15	¿La empresa cuenta con planes y/o acciones específicos destinados a mejorar sus funciones y actividades que están a su cargo?				
16	¿Cree usted que la empresa otorga beneficios buenos y/o equitativos a sus colaboradores?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca.

Nº	Ítems	1	2	3	4
17	¿Considera usted que en la empresa tiene las funciones claramente definidas en cada puesto de trabajo?				
18	¿Cree usted que su jefe lo apoyo cuando se encuentra en dificultades?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Muy Alto, 2. Alto, 3. Regular, 4. Bajo.

Nº	Ítems	1	2	3	4
19	¿Según su criterio el nivel de compromiso de todos sus compañeros dentro de la organización es?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca.

Nº	Ítems	1	2	3	4
20	¿Considera que su jefe lo respalda frente a sus superiores?				
21	¿Siente que su jefe le da autonomía para tomar decisiones?				

	necesarias para el cumplimiento de responsabilidades?				
22	¿Usted participa de las actividades culturales y/o recreacionales que la empresa realiza?				
23	¿Su Jefe le brinda información apropiada y/o suficiente para realizar con eficiencia su trabajo?				
24	¿Su Jefe le brinda retroalimentación necesaria para reforzar sus debilidades y/o mejorar su desempeño en la organización?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Totalmente de Acuerdo, 2. De Acuerdo 3. En Desacuerdo, 4. Totalmente en Desacuerdo

Nº	Ítems	1	2	3	4
25	¿Cree usted que la distribución de la carga laboral es equitativa entre todos los colaboradores de la organización?				

Marque el casillero según su criterio: 1. Muy Alto, 2. Alto, 3. Regular, 4. Bajo.

Nº	Ítems	1	2	3	4
26	¿Cuál es su grado de satisfacción de ser parte de la organización?				
27	¿Cuál es su grado de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?				
28	¿Cuál es su grado de identificación con la organización?				

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 2.
Encuesta de factores de riesgos psicosociales

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDE SANTO DOMINGO
ENCUESTA A COLABORADORES



I: La presente encuesta constituye un instrumento para recabar información para una tesis en Ingeniería de Empresas y Negocios a fin de determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales de la “EPMT-SD”, los resultados van a ayudar en acciones y/o beneficio de todo el personal.

Fecha: _____

A continuación encontraras una serie de afirmaciones y preguntas las cuales agradezco que responda con la mayor sinceridad y honestidad posible.

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca

N°	Ítems	1	2	3	4
1	¿Trabaja los sábados?				
2	¿Labora los días feriados y/o domingos?				
3	¿En su empresa le dan la posibilidad de obtener permisos?				
4	¿Cuál es la frecuencia de trabajar tiempo extra y/o continuar con el trabajo en casa?				
5	¿Sus jornadas laborales le permiten descansar 2 días a la semana?				
6	¿Su horario laboral respeta el horario de su familia y tiempo libre?				
7	¿Dentro de su jornada laboral tiene espacios de break y/o pausas?				
8	¿En el transcurso su jornada laboral usted puede detenerse o hacer una parada corta cuando lo necesita?				
9	¿Su empresa respeta su ritmo de trabajo a lo largo de su jornada laboral?				
10	Su empresa le permite tomar decisiones entorno a:				
	El orden o secuencias de actividades				
	Organización de su espacio físico laboral (cambio en el orden de mobiliario, objetos personales, etc.)				
	La metodología que aplica al hacer su trabajo				
	La cantidad de trabajo que ejecuta en la jornada				
	La calidad del trabajo que realiza				
	Criterios para solucionar problemas que ocurren en su				

	trabajo				
--	---------	--	--	--	--

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Puedo Decidir, 2. Se me Consulta, 3. Sólo Recibo Información, 4. Ninguna Participación.

Nº	Ítems	1	2	3	4
11	En qué grado, su empresa le permite participar:				
	Cambios en los equipos y materiales de trabajo				
	Innovación en su sistema de trabajo				
	Brindar propuestas sobre temas específicos				
	Sugerencias a reestructuraciones de equipos y/o áreas de trabajo				
	Opinión sobre cambios de directivos				
	Criterios sobre contratación de nuevos profesionales de apoyo				
	Sugerir normas o acuerdos de trabajo				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. No interviene, 2. Insuficiente, 3. Adecuado, 4. Excesiva

Nº	Ítems	1	2	3	4
12	Cuál es su criterio sobre el desempeño de su jefe inmediato:				
	La forma en que realiza su trabajo				
	La planificación del trabajo				
	Su metodología de trabajo				
	La calidad de su trabajo				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. No hay Información, 2. Insuficiente, 3. Es adecuado.

Nº	Ítems	1	2	3
13	¿Considera usted que la empresa le proporciona información Interna y Externa de los siguientes aspecto?			
	Posibilidades de formación			
	Posibilidades de promoción			
	Requisitos para captar plaza de promoción			
	Situación actual de la empresa en el mercado			

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Muy Clara, 2. Clara, 3. Poco Clara, 4. Nada Clara.

Nº	Ítems	1	2	3	4
14	Su empresa le facilita información acerca de:				
	Tareas y funciones a realizar				
	Procesos para cumplir tus funciones				
	Cantidad del trabajo a realizar				
	Calidad del trabajo a realizar				
	Tiempo para ejecutar la tarea				
	Errores cometidos en el contexto de la nueva tarea a ejecutar				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca

Nº	Ítems	1	2	3	4
15	En su empresa, ha vivido las siguientes experiencias:				
	Cometer errores en sus tareas por falta de asesorías				
	Incumplir procesos por desconocimientos				
	Toma de decisiones con conflicto legal, moral y emocional				
	Sentirte obligado a realizar tareas que no corresponden a su rol				
	Ser evaluado por responsabilidades que no están a su cargo				
16	En la ejecución de sus tareas puede contar con el apoyo de:				
	Sus subordinados				
	Otras personas que trabajan en la empresa				
	Sus compañeros				
	Sus jefes				
17	¿Considera que el ambiente y/o las relaciones con las personas que usted trabaja es?				
	Bueno				
	Regular				
	Mala				
	No tengo compañeros				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Raras Veces, 2. Con Frecuencia, 3. Constantemente, 4. No existen

Nº	Ítems	1	2	3	4
18	En su tiempo laboral con qué frecuencia se presenta:				
	Conflictos				
	Agresiones físicas				
	Agresiones psicológicas (amenazas, ofensas, intimidación, etc.)				
	Acoso sexual				
	Acoso				
19	En caso de conflictos interpersonales su empresa:				
	Da una solución al problema				
	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación				
	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar				
	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema				
	No lo sé				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4. Nunca

Nº	Ítems	1	2	3	4
----	-------	---	---	---	---

20	Siente que en el desempeño de su trabajo existe:				
	Presión				
	Desorganización				
	Acoso				
	Bullying				
21	En el transcurso de su jornada laboral considera usted que debe concentrarse de manera que no le impida habar, desplazarse o pensar en cosas ajenas a lo que está realizando?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Muy alto, 2. Alto, 3. Medio, 4. Bajo

Nº	Ítems	1	2	3	4
22	¿Considera usted que el grado de atención que debe mantener para la ejecución de las tareas que usted realiza es?				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4.

Nunca

Nº	Ítems	1	2	3	4
23	¿Considera que el tiempo dedicado a su trabajo es suficiente?				
24	Al ejecutar las actividad dentro de su puesto de trabajo alguna de ellas le obligan a trabajar con rapidez?				
25	¿Con que frecuencia se has visto obligado a acelerar su ritmo de trabajo?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Excesiva, 2. Elevada, 3. Adecuada, 4 escasa.

Nº	Ítems	1	2	3	4
26	¿La cantidad de trabajo a su cargo que realiza según su criterio es?				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4.

Nunca

Nº	Ítems	1	2	3	4
27	¿Con que frecuencia debe realizar multitareas?				
28	¿Considera que su trabajo es complicado o difícil?				
29	¿Existen dificultades en su trabajo que le obligan a pedir sugerencias?				
30	¿Con frecuencia en su trabajo existe improvisación?				
31	¿Cuándo existe algún tipo de interrupción en su jornada				

	laboral, esto altera la ejecución de su trabajo?				
32	¿Considera usted que la cantidad de trabajo a su cargo suele ser irregular e imprevisible?				
33	En su trabajo en qué medida usted requiere:				
	Capacitarse Constantemente				
	Adaptarse A Nuevos Cambios				
	Tener Iniciativa Propias				
	Retener Información				
	Ser Original Creativo				
	Tratar con personas como clientes, Autoridades, etc.				
34	¿Con que frecuencia debe ocultar emociones y sentimientos?				
35	¿Existen situaciones laborales que le afecten emocionalmente?				
36	¿Con que frecuencia se espera que usted solucione problemas emocionales y personales que se presentan con los clientes?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Mucho, 2. Bastante, 3. A veces, 4. No

Nº	Ítems	1	2	3	4
37	¿Considera usted que su trabajo le parece rutinario?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Mucho, 2. Bastante, 3. Poco 4. Nada

Nº	Ítems	1	2	3	4
38	¿Considera usted que las actividades, tareas y funciones que usted desempeña tienen sentido?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Muy Importante, 2. Importante, 3. Poco Importante, 4. Lo Ignoro.

Nº	Ítems	1	2	3	4
39	¿Considera que su trabajo aporta a la empresa de manera?				

Marque el casillero adecuado según su criterio 1. Siempre, 2. Casi siempre, 3. A veces, 4.

Nunca

Nº	Ítems	1	2	3	4
40	Tiene reconocimientos por su trabajo de:				
	Sus superiores				
	Sus compañeros de trabajo				
	El público, clientes, etc.				
41	¿Su empresa le facilita el desarrollo profesional?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Adecuada, 2. Suficiente 3. Insuficiente, 4. Totalmente Insuficiente.

Nº	Ítems	1	2	3	4
42	¿Considera usted que la formación que le proporciona o imparte la empresa es?				
43	¿De qué manera, Usted siente que la empresa recompensa el esfuerzo que usted realiza es?				

Marque el casillero adecuado según su criterio: 1. Muy Satisfecho, 2. Satisfecho, 3. Insatisfecho, 4. Muy Insatisfecho.

Nº	Ítems	1	2	3	4
44	¿Cree usted sentirse satisfecho con la remuneración que recibe de acuerdo a los deberes y obligaciones de su puesto de trabajo?				

Gracias por su colaboración.