



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ARQUITECTURA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN

TESIS DE GRADO

Tema de Investigación:

**MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DISMINUIR
ACCIDENTES Y AUSENTISMO, RELACIONADOS CON ESTRÉS LABORAL,
EN CONSTRUCTORAS DEL AMM**

Autor: Arq. José Ricardo Carrillo Arriaga

Asesor: Dra. María Teresa Ledezma Elizondo

INDICE

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	6
<u>CAPÍTULO 1: VISIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN</u>	8
1.1 ANTECEDENTES	8
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS	13
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	15
1.6 HIPÓTESIS	16
<u>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO</u>	18
2.1 VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL	26
2.1.1 ENFOQUE 1: CAUSAS Y EFECTOS	29
2.1.2 ENFOQUE 2: AFRONTAMIENTO	49
2.2 VARIABLE 2: ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO LABORAL	58
2.2.1 ENFOQUE 1: ACCIDENTALIDAD LABORAL	58
2.2.2 ENFOQUE 2: AUSENTISMO LABORAL	70
2.3 VARIABLE 3: CLIMA ORGANIZACIONAL	77
2.3.1 ENFOQUE 1: ENFOQUE ORGANIZACIONAL	80
2.3.2 ENFOQUE 2: IMPACTO EN EL TRABAJADOR	89
<u>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA</u>	95
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	95
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	99
3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO	101
3.4 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	102
<u>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</u>	103
4.1 DATOS ESTADÍSTICOS	103
4.1.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	103
4.1.2 CORRELACIONES	107
4.1.3 FORTALEZAS	108
4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	110
<u>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	113
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	118

Índice de tablas

Tabla	Página
Tabla 1. Factores causantes del estrés laboral	39
Tabla 2. Resultados en estudios de estrés laboral y variables psicobiológicas:	47
Tabla 3. Modelo de estrés laboral y variables psicobiológicas	47
Tabla 4: Accidentes en la industria de la construcción en México	67
Tabla 5: Ausentismo y condiciones deficientes de trabajo	76

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE ARQUITECTURA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Los miembros del Comité de Tesis recomendamos que la tesis MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DISMINUIR ACCIDENTES Y AUSENTISMO, RELACIONADOS CON ESTRÉS LABORAL EN CONSTRUCTORAS DEL AMM, realizada por el Arq. JOSÉ RICARDO CARRILLO ARRIAGA, sea aceptada para su defensa de tesis de la Maestría en Administración de la Construcción.

El Comité de Tesis

Dra. María Teresa Ledezma Elizondo
Director de tesis

Secretario

Vocal

Subdirector de la División de Estudios de Postgrado
Dr. Adolfo Benito Narváez Tijerina

Resumen

Según reportes diversos a nivel global, la rama económica de la industria ha tenido afectaciones negativas relacionadas con el ausentismo y los accidentes laborales. Diversos estudios realizados en otras regiones han encontrado una correlación de éstas variables laborales con el clima organizacional y el estrés laboral dentro del área de la construcción. Así mismo, en esta región se han hecho estudios que correlacionan estos factores en otras ramas de la industria; sin embargo, no se encontró registro sobre estudios hechos en el área de la construcción de esta ciudad. Por tanto, el objetivo de este trabajo es determinar que correlación existe entre estas variables (ausentismo laboral-accidentes laborales, estrés laboral y clima organizacional) dentro de las empresas constructoras del Área Metropolitana de Monterrey (AMM).

Este estudio puede servir para establecer las bases de un modelo de mejoramiento del clima organizacional con el fin de disminuir los accidentes y el ausentismo laboral entre los trabajadores de la construcción.

En cuanto al método, ésta investigación es de tipo cuantitativa, midiendo las variables en una escala numérica. La recopilación de los datos se realizó a través de una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario compuesto de 25 ítems, que se aplicó a una muestra del universo de estudio y se analizó estadísticamente

Como resultado del análisis, según lo expresado en las encuestas, el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de la construcción del AMM es elevado. No así la calificación del clima organizacional ni el grado de la variable ausentismo-accidentes en un promedio de sus componentes analizados.

Sin embargo, al analizar los componentes de las variables por separado, se encontró cierta correlación positiva entre algunos factores del estrés laboral con factores del clima organizacional y, a su vez, también se encontró correlación positiva entre factores del estrés laboral con la variable ausentismo-accidentes, por lo que este trabajo da pie a seguir investigando sobre el tema.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la administración de la construcción, el área de recursos humanos es uno de los principales factores en el éxito o fracaso del proceso constructivo. Como resultado de la observación personal del investigador, se ha elegido estudiar esta área en el aspecto del ambiente laboral, específicamente sobre el estrés laboral y el clima organizacional, debido a que se consideran factores que impactan sobre el ausentismo laboral y los accidentes de trabajo.

El problema del ausentismo y accidentes laborales relacionados con el estrés y clima organizacional en las empresas constructoras, tiene repercusiones económicas para la empresa y sus trabajadores, además de sociales en muchos niveles, ya que afecta a uno de los sectores socioeconómicos más vulnerable y numeroso.

Con este estudio se pretende aportar información que ayude a solucionar este problema, lo que impactaría positivamente de manera directa en la economía de las empresas, e indirectamente en la economía de la sociedad en general, así como en la calidad de vida de los trabajadores de la construcción, repercutiendo así en el desarrollo de la población.

El propósito principal de este trabajo es aportar información que coadyuve al mejoramiento del ambiente laboral de las constructoras medianas del Área Metropolitana de Monterrey. Esto se pretende lograr mediante el análisis correlacional de variables como el estrés laboral, el clima organizacional, el ausentismo y los accidentes laborales dentro de estas empresas.

Para lograr este objetivo general se plantean como objetivos particulares el determinar las variables involucradas, para así analizar sus posibles correlaciones, evaluar los resultados y proponer tentativas de solución al problema del ausentismo y accidentes laborales en estas empresas constructoras.

Este trabajo de investigación consta de 5 partes principales y otras secciones complementarias. Las partes principales son las siguientes:

- Visión general de la investigación. En esta primera parte se abarcan los antecedentes de la investigación, el planteamiento del problema, objetivos, justificación, alcances y limitaciones, así como las hipótesis.
- Marco Teórico. Consta de una síntesis de la teoría en que se sustenta esta investigación, dividiéndola en varios enfoques de cada variable estudiada..
- Metodología. En esta tercera parte se cubre el diseño de la investigación, población y muestra y el diseño del instrumento de medición.
- Resultados. Se exponen y analizan los datos recopilados
- Conclusiones y recomendaciones. En base al análisis previo, se expresan las conclusiones propias del autor y sus sugerencias para próximos trabajos.

CAPÍTULO 1: VISIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

A nivel mundial, empresas de diversos sectores de la economía reportan pérdidas millonarias relacionadas a los accidentes laborales y al ausentismo de los trabajadores. Los siguientes son algunos ejemplos:

- La salud ocupacional de los trabajadores y los lugares de trabajo varían sustancialmente de acuerdo con las estructuras económicas, los niveles de industrialización, estado de desarrollo, condiciones climáticas y tradición de salud y seguridad ocupacional. Del 20 al 50% de los trabajadores pueden estar expuestos a peligros de trabajo en los países industrializados. Este porcentaje puede ser mucho más alto en los países en desarrollo y los recién industrializados, riesgos mecánicos y físicos como también agentes químicos son los principales problemas en la manufactura industrial (Rodríguez, 2002)
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT), de acuerdo con sus estadísticas, informa que en promedio se reportan anualmente 120 millones de accidentes laborales en todo el mundo; de éstos, 210,000 se registran como defunciones (Jiménez y Alvear, 2005).
- En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200 mil millones de dólares anuales, esto debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del estrés asciende cada año hasta un 10% del PNB, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura (Rodríguez et ál. 2002: 5 a 6).
- La mayoría de los desajustes laborales de las empresas tienen relación con la pérdida de horas de trabajo (Díaz et al.).
- En España se han llegado a estimar hasta 5 millones de días perdidos al año por lesiones leves asociadas al trabajo, y otros 300 mil días perdidos por lesiones graves laborales, esto tanto sólo en el sector de la construcción (Benavides et al. 2002)

Como lo infiere el último punto anterior, dentro de los sectores de la industria más afectados por accidentes y ausentismo laboral, se encuentra la industria de la construcción (Melia y Becerril, 2007) . Otros datos que apoyan lo anterior son los siguientes:

- Estadísticas en EUA indican que el 49.6 % de las caída fatales ocupacionales en 1980 se dio en el ramo de la construcción (Jiménez y Alvear, 2005)
- En un estudio sobre accidentalidad en una empresa constructora en México, se observó, entre otras cosas, un alto riesgo de accidentalidad entre los trabajadores. Esto es un ejemplo de lo expuesto en las estadísticas del IMSS, que manifiestan que en México la rama industrial de la construcción es la segunda más riesgosa para el trabajador (Solís et ál. 2006).
- La industria de la construcción se caracteriza, entre otras cosas, por su alto grado de siniestralidad y riesgos laborales, lo que hace necesario el estudio de las fuentes de estrés laboral, ya que éste influye directamente sobre aspectos organizacionales que pueden afectar la seguridad de los empleados. Por ejemplo, los conflictos de roles, el hostigamiento y los problemas del liderazgo propician una mala comunicación y disminución de la respuesta oportuna ante situaciones de riesgo, lo que repercute en un mayor número de accidentes laborales (Melia y Becerril, 2007).

Apoyando lo anterior, diversos estudios han manifestado al estrés laboral como una de las principales causas de los accidentes y ausentismo laboral, por ejemplo:

- El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés (Rodríguez et al., 2002: 5 a 6).

- Entre los principales efectos del estrés laboral se encontraron el abandono de su trabajo (ausentismo laboral) y una disminución en la calidad percibida en su trabajo (Melia y Becerril, 2007:679).
- Según Peiró (1993), citado por Rodríguez et ál. (2002), el deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable citado por
- El estrés laboral afecta un elevado porcentaje de los trabajadores del sector de la industria, además de generar un costo también elevado tanto en el aspecto personal, como en el económico y en el psicosocial (Serrano et al. 2009). Esto a su vez trae un alto coste para las empresas ya que el activo más valioso de éstas es el recurso humano, el cual constituyen el elemento esencial dentro de las organizaciones (Rodríguez et ál. 2002)
- Numerosos estudios indican que el estrés laboral es un potencial del consumo de alcohol de los trabajadores, lo que trae pérdidas multimillonarias a las empresas, como en EUA, donde el uso de alcohol y otras drogas cuesta alrededor de 200 billones de dólares en baja de productividad, tratamiento y accidentes laborales, además de 500 millones de días laborales al año.

Así mismo, hay estudios que han encontrado en el ambiente laboral un causante del estrés de los trabajadores. Como muestra están los siguientes datos:

- Existen diversos factores que influyen en el ambiente laboral, entre éstos el clima organizacional, el estrés, la estructura organizacional y el tamaño de la empresa, los cuales pueden propiciar bienestar o malestar en los trabajadores según sean sus condiciones (Benavides, 2002)
- Varios investigadores han estudiado el factor del clima organizacional en el aspecto laboral probaron un modelo con variables dependientes como desempeño, bienestar psicológico, abandono; consideraron el compromiso y la satisfacción laboral, que en la bibliografía se han observado como importantes para el desempeño. Se observaron

correlaciones entre la esfera afectiva y el bienestar, y de manera negativa con el abandono y una relación negativa de la esfera instrumental con el abandono. Se observó que el clima instrumental tiene un efecto directo con el abandono, y también se estableció que el estado de conocimiento y afecto que tiene el trabajador influyen y predicen el desempeño laboral (Carreño, 2006).

- Según el modelo estructural del estudio, el liderazgo, los conflictos de rol y el acoso afectan directa o indirectamente los aspectos de la calidad del producto, el ausentismo o abandono laboral y el agotamiento de los trabajadores (Melia y Marta Becerril, 2007: 684)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Declaración del problema:

Debido a los datos presentados, se plantea que el *Clima Organizacional* y el *Estrés Laboral* de los trabajadores de la construcción, son factores que impactan en el *Ausentismo* y *Accidentes Laborales*, lo cual tiene repercusiones económicas desfavorables para la empresa constructora.

Preguntas de investigación:

Pregunta principal:

¿Cuál es la correlación entre el Clima Organizacional, el Estrés Laboral, los Accidentes y el Ausentismo de los trabajadores de las empresas constructoras medianas del AMM?

Preguntas secundarias:

- ¿Cuál es el grado de accidentalidad laboral y ausentismo en las empresas constructoras medianas del AMM?
- ¿Cuál es el grado de estrés laboral de las empresas constructoras medianas del AMM?
- ¿Cuál es la situación del clima organizacional de las empresas constructoras medianas del AMM?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Las empresas constructoras reportan pérdidas millonarias por causas relacionadas con *accidentes laborales* y *ausentismo* entre los trabajadores. Estos factores han sido asociados con el *estrés laboral*, el cuál a su vez ha sido relacionado con el *clima organizacional* en diversos estudios, por lo que el objetivo general de esta investigación es: **determinar la correlación existente entre el *clima organizacional*, el *estrés laboral*, los *accidentes laborales* y el *ausentismo* entre los trabajadores de las empresas constructoras medianas del Área Metropolitana de Monterrey (AMM)**

1.3.2 OBJETIVOS PARTICULARES

Para lograr el objetivo general, se plantean los siguientes **objetivos particulares**:

a) Determinar los siguientes factores:

- Las condiciones de estrés laboral y clima organizacional en las empresas constructoras incluidas en este estudio.
- La cantidad de accidentes laborales y ausentismo que presentan las empresas constructoras estudiadas.

b) Analizar las relaciones existente entre las variables determinadas en la investigación, tales como:

- Estrés laboral y accidentes laborales. Análisis correlacional entre el grado de estrés laboral y el número de accidentes de los trabajadores.
- Estrés laboral y ausentismo de los trabajadores. Análisis estadístico de los datos recolectados en campo.

- Clima organizacional y estrés laboral. Análisis organizacional del objeto de estudio.
- c) Evaluar los efectos en la economía de la empresa de los gastos por indemnizaciones y retrasos en la ejecución relacionados al estrés laboral de los trabajadores.
- d) Proponer un sistema de mejoramiento de las condiciones laborales para lograr la disminución de accidentes y ausentismo de los trabajadores de las empresas constructoras en cuestión.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Conveniencia

Servirá para establecer las bases de un modelo de mejoramiento de los factores organizacionales para la disminución de accidentes y ausentismo asociados al estrés laboral, lo cuál puede traer beneficios a varios sectores de la industria de la construcción.

Relevancia social

Esta investigación tiene relevancia social ya que trata problemas sociales de interés para toda la sociedad, además de que se enfoca en uno de los sectores de la población con mayor índice de problemas socioeconómicos; los obreros de la construcción.

Implicaciones prácticas

La presente investigación puede tener implicaciones prácticas en el campo de la administración de la construcción, al proponer cambios en los sistemas y métodos de organización laboral, con el fin de disminuir los accidentes y el ausentismo laboral entre los obreros de la construcción.

Valor teórico

Se tienen como objetivo coadyuvar en la aportación de información útil para el estudio del problema de investigación.

Utilidad metodológica

No se presenta, hasta este momento, la creación de ningún instrumento metodológico, sino que se emplearán para esta investigación métodos, estrategias, técnicas e instrumentos ya conocidos.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

Debido a la naturaleza de la investigación y el grado de experiencia con que se cuenta por parte del investigador, es difícil poder precisar el grado de efectividad que se tenga al momento de realizar esta investigación en la parte de la recolección de los datos; sin embargo, el alcance de esta investigación se propone sea aportar una visión general de la situación en las empresas constructoras medianas del AMM, en el presente año, de las variables en cuestión (clima organizacional, estrés laboral, accidentes y ausentismo laboral).

Con esto se pretende coadyuvar a la mejora del sistema laboral dentro de las empresas constructoras, al aportar datos que ayuden a comprender mejor la situación y el funcionamiento de los elementos que conforman el ambiente laboral.

1.6 HIPÓTESIS

Debido al alcance que se determinó para los estudios de esta investigación (enfoque cuantitativo con alcance correlacional-causal) y a la revisión de la literatura, donde se observaron resultados en los que se encontró correlación positiva entre el clima organizacional y el estrés laboral de trabajadores de ciertas empresas, así como encontrar al correlación positiva entre estrés laboral y algunos problemas laborales como los accidentes y el ausentismo se formularán las siguientes hipótesis de investigación de tipo correlacional causal y además direccionales, tomando como objeto de estudio las Empresas Constructoras Medianas del Área Metropolitana de Monterrey:

- H1 $U > 70$ Hipótesis Nula : Existe una percepción de un *clima organizacional* positiva en las empresas constructoras del AMM (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha1 $U < 70$ Hipótesis Alternativa : Existe una percepción de un *clima organizacional* negativo en las empresas constructoras del AMM (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)
- H2 $U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son positivas (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha2 $U < 70$ Hipótesis Alternativa: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son negativas (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)
- H3 $U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en la empresas constructoras del AMM es positiva (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha3 $U < 70$ Hipótesis Alternativa : Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en la empresas constructoras del AMM es negativo (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

En un sentido general de esta investigación, se considerará al clima organizacional como variable independiente por ser tentativamente la causal del resto de las variables (estrés laboral, accidentes y ausentismo laboral), que se considerarán como variables dependientes.

Definición de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Estrés laboral	Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, dentro de las situaciones de trabajo (Diccionario de la Lengua Española, 22 ^a ed.)	Escala de estrés laboral, Contiene 25 afirmaciones con 5 opciones de respuesta, desde nunca con valor de 1 hasta siempre con valor de 5. Grado de confiabilidad alpha = 0.79 (Carreño, 2006)
Clima organizacional	Carácter interno de trabajo de una organización. Se le reconocen influencias sobre las cogniciones y conductas, así como en los procesos de desarrollo, evolución y adaptación de la organización (Ashfort, 1985)	Se mide mediante cuestionarios de clima organizacional confiables y validados.
Accidentes laborales	Suceso en el que el trabajador resulta lesionado orgánicamente, perturbado funcionalmente o hasta muerto, de forma espontánea y repentina durante el trabajo o con motivo de éste (Diccionario de la Lengua Española, 22 ^a ed.)	Su medición se realiza mediante el análisis estadístico de los registros de la empresa, así como por el Seguro Social.
Ausentismo laboral	Abstención frecuente o prolongada de acudir al trabajo (Diccionario de la Lengua Española, 22 ^a ed.)	Medición mediante análisis de los registros administrativos de la empresa.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

DIAGRAMA DE MARCO TEORICO

TEMA	VARIABLES	ENFOQUES	AUTORES	
MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DISMINUIR ACCIDENTES Y AUSENTISMO, RELACIONADOS CON ESTRÉS LABORAL, EN CONSTRUCTORAS DEL AMM	CLIMA ORGANIZACIONAL	ENFOQUE ORGANIZACIONAL	Pérez et al. (2005)	
			Silva (1992)	
			Torrecilla (2006)	
			Raineri (2006)	
		IMPACTO EN EL TRABAJADOR	Boada et ál. (2004)	
			Salgado et ál. (1996)	
	ESTRÉS LABORAL	CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL	Toro García et ál (2004)	
			Marulanda (2007)	
			Melia-Becerril (2007)	
			Peiró-Rodríguez (2008)	
			Rodríguez et ál (2002)	
		AFRONTAMIENTO	Serrano et ál (2009)	
			Gomez et ál (2003)	
			Rodríguez et ál (2002)	
		ACCIDENTES Y AUSENTISMO LABORAL	ACCIDENTES LABORALES	UGT (2001)
				Benavides (2003)
	Jiménez-Alvear (2005)			
	Solís et ál. (2006)			
	Soto Mogollón (2005)			
	AUSENTISMO LABORAL		Lorente et ál. (2007)	
Mesa (2004)				
Díaz et ál (2009)				
			Nova (1996)	
			Valencia-Gómez	

MARCO CONCEPTUAL

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente con el propósito de lograr, en forma eficiente, metas seleccionada. Los administradores realizan las funciones de planeación, organización, dirección, integración de personal y control. La meta de todos los administradores es crear un superávit y ser productivos. La productividad implica eficacia y eficiencia. (Koontz 1994:23)

La administración ofrece los conocimientos que se requieren para poder investigar, prever, planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar adecuadamente las complejas actividades de cualquier unidad administrativa. La administración no tiene principios inmutables y se está en una constante investigación práctica para revisarlos continuamente. Los principios administrativos científicos tienen aplicaciones universales. La administración como ciencia social está al servicio del hombre y uno de sus propósitos es constituirse en un medio estabilizador y anticonflictivo. (Jiménez 1974: 45-46)

La investigación constituye la base científica de todas las disciplinas y en el campo administrativo debe tener una aplicación frecuente. Debe tener sus principios fundamentales y dentro de ellos los de causalidad, relación, análisis, definición y medición son los más importantes. Además, la investigación es la etapa inicial para la previsión, la planificación, la organización, etc., de actividades, pero es a su vez el punto de relación con el último proceso administrativo, el del control, puesto que ambos están íntimamente relacionados. (Jiménez 1974: 93)

Evolución del pensamiento administrativo:

- Se inició como un hecho obligado cuando dos individuos tuvieron que coordinar sus esfuerzos para hacer algo que ninguno de ellos pudo hacer por sí solo, y evolucionó hasta convertirse en un acto previo y cuidadosamente planificado y racional que permite alcanzar objetivos con los menores esfuerzos posibles y con las mayores satisfacciones.

- Esta ciencia evolucionó en lugares como Egipto, China, Grecia, Roma, influenciando prácticas actuales como la organización funcional de los poderes del Estado.
- La administración en la Edad Moderna se inició con los cameralistas, y siguió con las propuestas de Montesquieu sobre los poderes públicos.
- En la Edad Moderna los estudios de Woodrow Wilson influenciaron el enfoque científico.
- Fayol y Taylor postularon la Administración Científica
- A través de las nueve teorías del comportamiento o relaciones humanas se superaron algunas fallas de los enfoques formalistas. (Jiménez 1974: 84)

Existen muchas teorías sobre la administración y cada una contribuye en algo al conocimiento de lo que hacen los administradores (Koontz 1994: 52)

Los administradores operan en un ambiente complejo. Éste le afecta y, a su vez, en cierto grado influyen sobre el mismo. Al tomar decisiones los administradores tienen que considerar el ambiente económico externo... también existen gran cantidad de factores sociales. La responsabilidad social de la empresa exige que las organizaciones estudien seriamente la repercusión de sus acciones sobre la sociedad. La sensibilidad social consiste en relacionar las operaciones y políticas de la empresa con el ambiente social en forma tal que resulten beneficiosas para la compañía y la sociedad. (Koontz 1994: 76)

Según Koontz (1994:103) las prácticas administrativas difieren en diversos países. La administración constituye un elemento crítico para lograr el crecimiento económico y las bases fundamentales de la administración son bastante universales; sin embargo, la aplicación de las bases fundamentales difiere mucho en diversos países.

Principios de la planeación:

Propósito y naturaleza de la planeación

- Principio de contribución a los objetivos

- Principio de los objetivos
- Principio de supremacía de la planeación
- Principio de eficiencia de los planes:.

Estructura de los planes

- Principio de las premisas de planeación
- Principio de la estructura de estrategia y política

Proceso de la planeación

- Principio del factor limitante
- Principio del compromiso
- Principio de la flexibilidad
- Principio del cambio de rumbo

Principios de la organización

El propósito de la organización es ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional

- Principio de la unidad de objetivos
- Principio de la eficiencia organizacional

La causa de la organización

- Principio del tramo de administración

La estructura de la organización: autoridad

- Principio escalar
- Principio de delegación por resultados esperados
- Principio del carácter absoluto de la responsabilidad
- Principio de unidad de mando

La estructura organizacional: actividades departamentalizadas

- Principio de la definición funcional

El proceso de organización

- Principio del equilibrio
- Principio de flexibilidad.
- Principio de la facilitación del liderazgo

Principios para la integración de personal

El propósito

- Principio de la objetividad de la integración de personal
- Principio de la integración de personal

El proceso de la integración de personal

- Principio de definición del puesto
- Principio de la evolución administrativa
- Principio de competencia libre
- Principio de la capacitación y desarrollo administrativo
- Principios de objetivos de la capacitación
- Principio del desarrollo continuo

Principios para la dirección

- Principio de la armonía de objetivos: cuanto más puedan los administradores armonizar las metas individuales con las metas de la empresa, más eficaz y eficiente será la organización
- Principio de la motivación: cuanto más cuidadosamente evalúen los administradores una estructura de recompensas, más eficaz será un programa motivacional.
- Principio del liderazgo: cuanto más comprendan los administradores que es lo que motiva a sus subordinados y reflejen esta comprensión en la forma de llevar a cabo sus acciones, más eficaces serán como líderes.
- Principio de la claridad de comunicación: la comunicación tiende a ser clara cuando se expresa en un lenguaje y se transmite en forma tal que el receptor pueda comprenderla.
- Principio de la integridad de la comunicación: cuanto mayor sea la integridad y la coherencia de los mensajes escritos, orales y no verbales, así como del comportamiento moral del emisor, mayor será la aceptación del mensaje por parte del receptor.

- Principio del uso complementario de la organización informal: la comunicación tiende a ser más eficaz cuando los administradores utilizan la organización informal para complementar los canales de comunicación de la organización formal.

Principios de control

Propósito y naturaleza del control

- Principio del propósito del control
- Principio de los controles dirigidos hacia el futuro
- Principio de la responsabilidad del control
- Principio de la eficiencia de los controles
- Principio del control preventivo

Estructura del control

- Principio de la reflexión de los planes
- Principio de la adecuación organizacional
- Principio de la especificidad de los controles

El proceso de control

- Principio de los estándares
- Principio de control en el punto crítico
- Principio de excepción
- Principio de la flexibilidad de los controles
- Principio de la acción (Koontz, 1994)

La teoría general es una combinación de varias subteorías pertinentes. El modelo administrativo general es un modelo de proceso modificado, o de planeación y ejecución. Independientemente de la tarea que tenga asignada, cada administrador participa fundamentalmente como planificador y/o ejecutor, o como agente que ayuda a uno u otro.

El proceso de planeación se inicia al advertir una necesidad, y termina con la presentación de un informe o recomendación. La etapa de ejecución se inicia con la recepción de un plan

aprobado, y se extiende hasta la operación del plan y la retroalimentación de informes de progreso, para fines de control, al planificador y al ejecutor.

El modelo se compone del proceso de planeación y ejecución, las dimensiones de un plan, y la influencia de las dimensiones sobre el proceso de planeación y ejecución.

Los principios de la interrelación y la primacía de las dimensiones se aplican al proceso de planeación y al de ejecución, en forma separada y conjunta. El primero de ellos se puede formular como sigue: aún cuando cada uno de las dimensiones ejerce una influencia única sobre una o más etapas del proceso, la intensidad con que se presenta una dimensión puede influir en la intensidad de otra. El principio de la primacía de las dimensiones se puede formular así: cuando dos o más dimensiones ejercen una gran influencia, y su efecto se produce en dimensiones opuestas, una dimensión tendrá primacía sobre todas las demás.

Empleo general del modelo administrativo general:

- 1) Empleando el modelo de planeación ejecución, se revisa cada una de las actividades principales
- 2) Etapa de clasificación: empleando las dimensiones, se examina la intensidad de cada una de las actividades principales. Este examen producirá la asignación de grados de intensidad para cada una de las dimensiones, y la identificación de los factores que influyen en la tarea.
- 3) Se presentan las razones de la clasificación y de la primacía de las dimensiones
- 4) Deben aislarse ahora los factores importantes, distintos de las dimensiones, que ejercen alguna influencia sobre el proceso administrativo. Se pueden considerar por lo menos 3 factores: el planificador y el ejecutor individuales, la situación dentro de la organización y el ambiente institucional.
- 5) Se evalúa ahora el proceso administrativo seguido en cada una de las actividades.

Comparación entre organizaciones: cuando se habla de un modelo administrativo general, se implica que es posible hacer una comparación entre organizaciones que resulte de utilidad. Hay que advertir dos situaciones claramente diferentes (Le Breton 1969: 248-254).

El investigador puede estar fundamentalmente interesado en someter a prueba los procesos básicos de planeación y ejecución, para determinar su aplicabilidad al mundo real. Esta prueba podría abarcar grupos institucionales. Sobre todo, se puede interesar en el estudio de las dimensiones y de su influencia sobre el proceso administrativo. Este estudio se podría centrar en los factores responsables de la intensidad con que se presenta una dimensión, y en la definición misma de cada dimensión.

Una vez que el investigador confía en los conceptos de proceso y dimensión, puede ocuparse de clasificar varias actividades y tal vez organizaciones enteras, sobre la base de las dimensiones (Le Bretón 1969: 260).

Según Le Bretón, se espera que el modelo de administración general sirva para ayudar en lo siguiente

- Entender como se lleva a cabo el proceso administrativo en toda clase de organizaciones
- Entender porqué el proceso se desarrolla en cierta forma
- Determinar los resultados que probablemente se obtendrán al seguir un proceso dado
- Entender las necesidades de planeación y ejecución de una organización
- Controlar un proceso de planeación y ejecución

Desarrollar hipótesis que llevarán al desarrollo de nuevas teorías

La prognosis administrativa es el proceso a través del cual se pueden anticipar las actividades futuras de una empresa o institución por medio de juicios valorativos sobre hechos pasados, y es de gran importancia.

La opinión pública es una fuerza basada en la intensidad de los criterios de grupos y es necesario conocer sus características formativas generales y, especialmente, del sector particular al cual sirve la empresa o institución y que constituye su clientela – para evaluar a través de ella el concepto que les merecen las actividades de la empresa o institución y los medios para servirla mejor (Jiménez 1974: 113).

2.1 ESTRÉS LABORAL

Generalidades

Para abordar esta variable, se comenzará por analizar varias definiciones que se han hecho de ésta, su clasificación general y los principales modelos de estrés que se han desarrollado.

Richard Lázarus define el término *estrés* como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación (Marulanda, 2007:07). Por su parte, Hans Selye en 1936 define el estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores (citado por Rodríguez et al: 2002: 04)

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales. Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos. (Rodríguez et ál. 2002: 05)

Ahora bien, para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. (Rodríguez et ál. 2002: 04).

Como se puede inferir al analizar las definiciones del estrés expuestas, este no puede considerarse como un factor perjudicial por sí sólo. Existe una clasificación general del estrés que lo divide en 2 tipos: el eustrés y el diestrés. El eustrés se ha definido como “una respuesta psicológica positiva a un estresor, indicada por la presencia de estados psicológicos positivos”. Por otra parte, el diestrés es el estrés prolongado que termina por tener efectos negativos (Nelson y Simmons, 2004, p. 292), y es este tipo de estrés el que se analizara en este trabajo de investigación.

Siendo más específicos, como ya se ha comentado, este trabajo estudia la variable Estrés laboral, es decir, el estrés ocasionado por el trabajo. Según Marulanda, (2007:18) se entiende como estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

Por su parte, Melia y Becerril, (2007: 680) indican que el concepto más aceptado de burnout (término usado para referirse al estrés laboral prolongado) lo considera como un síndrome de 3 dimensiones: agotamiento, despersonalización y reducción de personal. Así mismo, el agotamiento no solo se refiere al aspecto físico, sino también al agotamiento emocional y mental

Se ha definido ya el concepto de estrés laboral, pero ¿cómo es que se produce? La forma en cómo se genera o se desencadena el estrés ha sido estudiada y se han propuesto modelos que lo explican. El modelo teórico predominante en esta área de

investigación ha sido el de “Tensión Laboral” de Karasek (1979), también denominado modelo “Demanda-control”, aunque en los últimos años ha ido ganando fuerza el modelo de “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa” (Effort-Reward Imbalance ó ERI por sus siglas en inglés) formulado por Siegrist (1996), habiéndose intentado la integración de ambos (Calnan, Wadsworth, May, Smith & Wainwright, 2004).

El modelo de Karasek se caracteriza por interrelacionar dos aspectos básicos del contexto laboral: las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas. Por otro lado, el modelo ERI supone que el estrés laboral se produce si existe un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan los trabajadores y las recompensas que obtienen por dicho esfuerzo. Ambos modelos tratan de explicar los mecanismos psicobiológicos subyacentes responsables de las distintas patologías asociadas al trabajo (Serrano y Moya, 2009: 151).

2.1.1 CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Causas de estrés laboral

Para analizar la variable estrés laboral, es importante conocer sus causas, los factores que influyen para que se produzca, es decir, los estresores. Según Marulanda (2007:01) las condiciones y situaciones que se experimentan en el contexto laboral son fuente de satisfacción y bienestar o de frustración y malestar, que tienen repercusiones en nuestra salud física y mental. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas. El trabajo puede provocar efectos negativos en las personas cuando no se organiza y estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando como tal, al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede aparecer el estrés laboral (Rodríguez et ál. 2002)

En el informe del *Estudio Nacional de Enfermedad Mental*, realizado en Colombia en 2003, respecto a los resultados de prevalencia de vida de trastornos mentales según condición laboral, el grupo de personas con empleo mostró ser el mayor grupo (38.6%) con prevalencia de cualquier trastorno mental, después del grupo de jubilados o pensionados. Así mismo, el grupo de personas con empleo fue el mayor grupo dentro del diagnóstico “cualquier trastorno del estado de ánimo”, con una participación del 20.8%, y el menor grupo en el diagnóstico de “trastornos del estado de ánimo y trastornos de ansiedad”, donde representaban el 6% (MPS, 2005). Por otro lado, el informe de Salud Mental y Mercados Laborales (Frank y Koss, 2005) indica que en todo el mundo, la mayor incidencia de trastornos mentales y por abuso de drogas se encuentra en la población adolescente y joven adulta, y la prevalencia se mantiene durante la edad adulta. Ambos grupos pertenecen a las categorías de mayor productividad y potencial productivo de las naciones, razón por la cual se considera que para los países el impacto económico de la presencia de

enfermedades mentales en adolescentes, jóvenes adultos y adultos es alto (Marulanda 2007:39).

Un contexto laboral cuenta con los tres elementos teóricos propuestos por varios autores para ser estresante, pues, por una parte, es una situación objetiva donde existe una posibilidad real de perder algo que es relevante para la persona, o de ser castigado, según la situación. Por otra parte, debido a las estructuras laborales, las relaciones de poder, las funciones asignadas, los cambios naturales del entorno comercial y económico de la empresa, entre otros factores, un trabajo cuenta con características objetivas que lo hacen estresante (valencia), poco controlable, cambiante, ambiguo, y presenta eventos repetibles en el tiempo. Adicionalmente, de acuerdo con ciertos factores personales, una situación determinada en el trabajo puede ser estresante para alguna persona, aunque para otra no.

El estrés es un proceso que se construye en la relación que la persona establece con el medio que la rodea y donde, a partir de la valoración singular que la persona hace de una situación y de su capacidad para afrontar dicha situación, se genera una respuesta particular por parte de la persona. Así, la relación se retroalimenta y mantiene su dinámica, pues a medida que la persona afronta la situación, las condiciones de la relación cambian, modificando la percepción de la persona, sus emociones y sus acciones (afrontamiento), de modo que el estrés no es el resultado de un momento de la relación sino que es el proceso mismo de la relación

En el caso de salud mental, los factores psicosociales que mayor peso o relevancia demostraron en el Modelo Demanda- Control-Apoyo Social fueron las variables de apoyo (apoyo de jefe, apoyo de compañeros), mostrando no sólo que su papel dentro de los factores psicosociales del fenómeno del estrés es de impacto directo, sino que las relaciones sociales para los seres humanos tienen un impacto relevante en la vida de los adultos en etapa productiva

Los factores psicosociales del trabajo están clasificados en tres grupos, y son definidos así: las condiciones intralaborales, es decir, que corresponden directamente al trabajo; las condiciones extralaborales o el entorno de la organización; y las condiciones individuales o las características particulares del trabajador.

De acuerdo con el Ministerio de Salud de Colombia, los factores psicosociales imponen sobre el trabajador una carga física, como “postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular”; y una carga psíquica, “determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor” (MTySS, 2000, p. 9). Estas cargas en sí mismas no son nocivas para el trabajador, sino que la valoración negativa que aparece cuando hay un desequilibrio en las cargas física o psíquica (sobrecarga o subcarga), como resultado de la interrelación entre los tres tipos de factores (MTySS, 2000), es lo que las hace nocivas. (Marulanda 2007:15)

El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Como vimos anteriormente, los factores psicosociales presentes en el trabajo participan en la percepción que el trabajador tiene de su contexto de trabajo, de las exigencias que éste le plantea y de los recursos con que cuenta para responder a dichas demandas; así, el contexto laboral, de acuerdo con la propuesta teórica de Richard Lazarus, provee las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de estrés que es llamado estrés laboral (Marulanda 2007:18)

Respecto a los modelos Demanda-Control y el ERI, ambos modelos proponen diferentes variables psicosociales como factores fundamentales que, de acuerdo con la percepción del trabajador, favorecen un proceso de estrés. (Marulanda 2007:19)

Según un estudio en empresas constructoras de España sobre estrés laboral, se consideran como causas de éste las conductas de liderazgo, el conflicto de rol y las conductas de acoso (Melia y Becerril, 2007:679).

Tradicionalmente se relaciona con riesgos psicosociales del estrés laboral a gente que se desempeña en cierto tipo de profesiones como el sector financiero por ejemplo, sin embargo, otro tipo de actividad de trabajo como lo es el sector de la construcción también tiene este tipo de riesgos respecto al estrés laboral. Según Statt (1994) el sector de la construcción ocupa el 3er lugar en cuanto a profesiones con más estrés laboral. La industria de la construcción se caracteriza, entre otras cosas, por su alto grado de siniestralidad y riesgos laborales. Esto hace necesario el estudio de las fuentes de estrés laboral, ya que éste influye directamente sobre aspectos organizacionales que pueden afectar la seguridad de los empleados. Por ejemplo, los conflictos de roles, el hostigamiento y los problemas del liderazgo propician una mala comunicación y disminución de la respuesta oportuna ante situaciones de riesgo, lo que repercute en un mayor número de accidentes laborales. (Melia y Becerril, 2007)

Según el modelo estructural del estudio, el liderazgo, los conflictos de rol y el acoso afectan directa o indirectamente los aspectos de la calidad del producto, el ausentismo o abandono laboral y el agotamiento de los trabajadores (Melia y Becerril, 2007: 684)

Las principales consecuencias del estrés se derivan de las altas exigencias del trabajo, la toma de decisiones y la falta de apoyo. El modelo indica que el estrés se presenta cuando existe una incongruencia entre el individuo y su entorno, es decir, cuando las condiciones en las que se desempeña no le permiten funcionar de manera óptima. (Melia y Becerril, 2007: 680)

Las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo. Además, hay

evidencia de que este ambiente sano y positivo beneficia a las empresas y mejora sus resultados.

Un gran número de indicadores (ausentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser. Además, las empresas mismas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad y tienen que promover mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Para lograrlo, la dirección juega un papel importante a la hora de dirigir los cambios y promover la salud en el trabajo.

Para Karasek (1979) lo que hace que una condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente. El modelo Demanda-Control sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control (decision latitude) que tiene la persona para afrontar dichas demandas. Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001) han formulado un modelo similar, que amplía la noción de control a la de “recurso”. En este modelo los recursos no se consideran sólo a nivel de puesto sino también a nivel grupal u organizacional (Peiró y Rodríguez, 2008)

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida. (Rodríguez et ál, 2002: 07)

“La relación supervisor-subordinado es una de las fuentes más comunes de estrés en las organizaciones” (Tepper, 2000). La conducta de los líderes, cuando no es adecuada, puede ser abusiva y agotadora y volverse una fuente importante de estrés que contribuya al surgimiento de experiencias negativas de los empleados y

perjudique su bienestar. A este respecto, Tepper señaló que los empleados que perciben que sus supervisores son abusivos, experimentan bajos niveles de satisfacción laboral y general, menores niveles de compromiso afectivo, mayor estrés psicológico y mayores niveles de conflicto trabajo-familia. En situaciones más graves, tales como las de acoso psicológico, los directivos y supervisores que desarrollan tales conductas se vuelven importantes estresores para las víctimas. En otras ocasiones, con un liderazgo pobre, autocrático y autoritario, pueden facilitar que otros lleven a cabo episodios de acoso psicológico y contribuir a generar un clima donde éste es más probable que ocurra (Ashford, 1994; Peiró, 2004)

La falta de apoyo del supervisor se relaciona negativamente con el bienestar en el trabajo. En un estudio cualitativo, Peiró, Zurriaga y González-Romá, (2002), utilizando una discusión de grupo focalizada con 8 equipos de trabajadores sociales, encontraron que el apoyo social de los líderes se percibía como una forma de reducir la tensión. En un estudio con una muestra de 1000 empleados públicos de salud, el liderazgo de apoyo presentaba una relación negativa significativa con la propensión a abandonar la organización y la unidad de trabajo (Schaufeli, González-Romá, Peiró, Geurts y Tomás, 2005). Por último, se encontró que el apoyo social del supervisor se relacionaba negativa y significativamente con el burnout (Gil-Monte y Peiró, 2000). La falta de dicha característica positiva del liderazgo tiene un impacto negativo sobre el bienestar y la salud.

Peiró, González-Romá, Ripoll y Gracia (2001) encontraron que la conducta de iniciación de estructura de los líderes tenía una influencia positiva sobre la satisfacción laboral y un efecto indirecto sobre la tensión laboral mediado por la reducción de las percepciones de ambigüedad de rol.

Los estilos de liderazgo también se relacionan con el estrés laboral. Seltzer y Numerof (1986) encontraron que las personas que evaluaban alto a sus supervisores en consideración también mostraban bajo estrés laboral, y una relación similar se encontró con la iniciación de estructura.

Los líderes también pueden influir sobre otros estresores que, a su vez, pueden afectar al bienestar y la tensión de los empleados (Kelloway, Sivanathan, Francis y Barling, 2004). De hecho, los líderes pueden crear y contribuir a producir condiciones laborales estresantes, tales como el aumento del estrés de rol, planteando demandas excesivas o ambiguas a sus subordinados. También pueden producir percepciones de injusticia debido a sus prácticas de recompensa o evaluación del desempeño, la forma en que usan el reconocimiento entre sus empleados o las decisiones que toman en el lugar de trabajo. De esta forma, el liderazgo ineficaz puede contribuir seriamente a dañar la salud y el bienestar de los empleados. Por el contrario, el liderazgo eficaz es un factor clave para tener organizaciones y trabajadores sanos. Si los líderes son competentes, pueden mejorar el ambiente laboral, la organización del trabajo y el contexto social, teniendo en cuenta las características individuales de sus empleados y así contribuir al bienestar de los empleados.

La iniciación de estructura del líder mostró una correlación significativa con el conflicto de rol en ambas muestras, y con la tensión laboral en la muestra del personal médico (Peiró et al., 1996).

Las conductas del líder también juegan un papel modulador en muchas relaciones entre los estresores, la tensión y la falta de bienestar de los empleados. De hecho, las conductas positivas de los líderes, a menudo, tienen un efecto amortiguador sobre estas relaciones. Este efecto amortiguador se ha investigado ampliamente con respecto al apoyo social del líder y hay una amplia evidencia que muestra el papel jugado por los diferentes tipos de apoyo (material, informativo, emocional, etc.) como estrategia para afrontar el estrés (Peiró y Salvador, 1993). Además, la hipótesis de la congruencia sugiere que el apoyo recibido es más eficaz cuando proviene del mismo ámbito que el estresor. Así, el supervisor es una fuente privilegiada de apoyo porque, a menudo, puede proporcionarlo en el mismo ámbito

en que surge el estresor (por ej. el estrés de rol, la sobrecarga, la evaluación del desempeño, etc.)

En un estudio se encontró que el apoyo del supervisor modulaba el efecto de la autonomía del puesto sobre las bajas por enfermedad entre los hombres. Además, el apoyo del supervisor disminuía considerablemente el efecto de la escasa complejidad laboral sobre el número de episodios largos de enfermedad en los hombres. También entre los hombres, el apoyo de los compañeros y el apoyo del supervisor modulaban el efecto de los síntomas físicos sobre las bajas largas por enfermedad: cuando había un bajo nivel de síntomas físicos, el apoyo social de ambas fuentes disminuía los episodios largos de baja, pero un patrón similar se observaba también cuando los síntomas físicos eran muy fuertes, mostrando unas relaciones en forma de “U” invertida.

Las conductas y prácticas de los líderes juegan un importante papel ya sea amortiguando o potenciando los efectos de los diferentes estresores sobre el bienestar de los empleados. De hecho, los líderes a menudo juegan un rol limítrofe entre sus empleados y la organización o los clientes. En este rol limítrofe desempeñan varias funciones tales como la de representación, sensor, filtración y “traducción” de información, amortiguación de impactos, negociación y transacción. Todas estas funciones pueden contribuir a amortiguar la experiencia negativa o, por el contrario, potenciarla cuando no se desempeñan adecuadamente (Richter, West, Van Dicky Dawson, 2006).

Varios estudios han mostrado que los líderes transformacionales son capaces de generar recursos positivos que contribuyen a controlar el distrés y aumentar el eustrés de sus seguidores. La confianza está claramente relacionada con la salud mental (Harvey, Kelloway y Duncan-Leiper, 2003) y, según Jung y Avolio (2000) el liderazgo transformacional se ha asociado positivamente con la confianza en varios estudios (Peiró y Rodríguez 2008:72 a 74)

Además de todo lo mencionado, se han enlistado diversos tipos de estresores y factores causantes del estrés laboral, según diversos estudios realizados. A continuación se presentan algunas de estas clasificaciones:

- Lazarus y Folkman (1984), citado por Rodríguez et ál., (2002) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente. Estos estresores pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos. Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable. Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos o implicar aspectos cognitivos.
- Según Rodríguez et ál. (2002:07) las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral más destacadas son: 1) Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros. 2) Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc. 3) Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral. 4) Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado. 5) Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.

- Marulanda (2007:17) declara que las condiciones laborales como el trabajo repetitivo, las altas demandas psicológicas del trabajo, el bajo apoyo social y la inseguridad laboral son factores que permiten predecir una mala percepción de salud en los trabajadores daneses. Factores psicosociales macroorganizacionales como la planeación estratégica, el compromiso con la tecnología, el compromiso con los valores centrales de la compañía, etc., así como las políticas específicas de recursos humanos en cuanto a recompensa y reconocimiento, desarrollo y crecimiento de los trabajadores, entre otros, están relacionados con el estrés percibido de los trabajadores, y que éste no es independiente del ambiente psicosocial que se percibe dentro de la institución donde se trabaja. 1) El contenido del trabajo puede predecir la motivación intrínseca hacia el trabajo, 2) Las condiciones laborales y las relaciones sociales y laborales pueden predecir el agotamiento emocional, 3) La falta de cumplimiento de las expectativas laborales tiene capacidad predictiva con respecto a las intenciones de renunciar al trabajo, 4) las relaciones propuestas en las primeras tres hipótesis se encontrarían en los dos grupos (docentes y empleados bancarios).
- Peiró (1999) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías: 1) Aquellos relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.); 2) La dedicada a la organización laboral (turnos, carga de trabajo...); 3) La centrada en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.; 4) La dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.); 5) La que incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.); 6) La dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera; 7) La que toma en consideración las características de la

organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización; y 8) La que aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo, etc.).

- Warr agrupa los estresores en dos grandes categorías: 1) los que son similares a las vitaminas BC, en cuyo caso, baja cantidad de dichas características produce estrés, mientras que grandes cantidades no tienen efectos negativos, por ej. la disponibilidad de dinero; y 2) los que son similares a las vitaminas AD, que producen efectos negativos tanto por defecto como por exceso, por ejemplo, la variedad en el trabajo. (Peiró y Rodríguez, 2008)

Cooper (1983) señala en la siguiente tabla algunas de las principales causas del estrés laboral y las posibles consecuencias que este puede generar.

Tabla 1: Factores causantes de estrés laboral:

Factores causantes del estrés laboral		
Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo. Sobrecarga cualitativa de trabajo. Decisiones comunes. Peligro Físico. Trabajo por turnos.	Fatiga física o mental. Agotamiento del sistema nervioso. Irritabilidad. Tensión nerviosa.
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles. Sexismo. Hostigamiento sexual.	Ansiedad y tensión nerviosa. Disminución del rendimiento.
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social. Rivalidades Políticas. Celos profesionales. Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización.	Insatisfacción profesional. Tensión nerviosa. Hipertensión.
Progresión profesional	Avance demasiado lento. Avance demasiado rápido. Seguridad del empleo. Ambiciones frustradas	Baja de la productividad. Pérdida de la confianza en si mismo. Irritabilidad e ira.
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal. Discusiones políticas. Una supervisión o formación inadecuadas. Imposibilidad de participar en la toma de decisiones.	Insatisfacción profesional. Pérdida de motivación. Baja productividad.
Relación hogar-trabajo.	Repercusiones de la vida laboral en la familia. Falta de apoyo del cónyuge. Peleas domésticas. Estrés provocado por una doble carrera.	Conflictos psicológicos y fatiga mental. Falta de motivación y disminución de la productividad. Recrudescimiento de las peleas domésticas.

Fuente: Cooper, (1983) citado por Rodríguez et al. (2002:08)

La información clara y diáfana que los trabajadores reciben (de los compañeros y de los supervisores) sobre la eficacia de su trabajo (*Rs-Retroalimentación Social*) llevada al máximo induce y potencia el agotamiento, la deshumanización en el trabajo y pronostica la aparición (a $p<0.05$) de síntomas de *debilitamiento y tensión*, y de dolores *cardiovasculares y generales*.

La proliferación de actividades y la utilización excesiva de habilidades y destrezas que demanda el puesto de trabajo al operador (*VDD-Variedad de Destrezas*) acrecienta las disfunciones (a $p<0.05$) *respiratorias* y del *sueño* y acentúa la percepción de *estar agotado*

La independencia y la libertad en la ejecución del Trabajo la *ImTT -Importancia de las Tareas* –es decir, el impacto en las vidas de las otras personas– favorece en la *realización personal y en la evaluación positiva de uno mismo*.

La *Retroalimentación en el Puesto* establece una predicción positiva con la dimensión Realización Personal del burnout

Los *Estados Psicológicos Críticos* se correlacionan positivamente con el burnout y sus manifestaciones asociadas.

La vivencia significativa del trabajo y, por tanto, generadora de motivación intrínseca (Spp) es reductora del cansancio emocional y de sentirse «consumido» al trabajar con personas, y potenciadora de sentirse activo en el trabajo desarrollado. En este sentido, la percepción que tiene el trabajador de que su trabajo no es trivial (Spp) es un factor reductor del desgaste personal, de los problemas de salud general (PS-26), del sentirse tenso y nervioso, de problemas y dolores cardiovasculares y de jaquecas.

En general, se constata que la satisfacción laboral y el burnout tienen una correlación negativa

Igualmente, la *Satisfacción General (SATg)* que implica una actitud de no abandono del trabajo y la *Satisfacción de Autorrealización (SATa)* en el trabajo que es fruto de la iniciativa y de la creatividad, son dos aspectos fundamentales para atenuar la *sensación de debilitamiento de la salud*, el *dolor precordial* de origen cardiovascular en el *pecho* y el *dolor de cabeza* intenso. Complementariamente, el *dolor de espalda* puede ser aminorado con una óptima motivación endógena (*MOTi*) y satisfacción general (*SATg*).

Un elevado nivel de *SATs*, es decir, que la relación con las personas con los que se habla y trabaja sea buena, mitiga considerablemente los *dolores precordiales (PS-10)* y los de *origen no cardíaco (PS-14, PS-25)*, las *dificultades respiratorias (PS-11)* y *de sueño (PS-19)*, y *síntomas de debilitamiento (PS-24, PS-26) personal*

También, una contratación facilitadora de la estabilidad en el puesto y la expectativa de continuar inserto en la organización (*SATsp-Satisfacción con la Seguridad del Puesto*) permite contrarrestar conductas de *despersonalización* y *cinismo*. Aún más, el *nerviosismo* y el *desgaste personal* las *disfunciones en el sueño (PS-19)* y el *dolor de origen cardiovascular* pueden ser disminuidas por la *SATs p*. (Boada 2004:130)

Efectos del estrés laboral

El trabajo no es sólo un derecho fundamental del hombre como fuente de ingresos y manutención, sino que cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se vea afectada de forma negativa. (Marulanda 2007:03)

La Federación de Aseguradores Colombianos, FASECOLDA, en su informe de enfermedad profesional de 2002 y 2003, reporta, según el diagnóstico, 3 casos de patologías causadas por estrés y 2 casos de enfermedad psiquiátrica asociada al estrés, respectivamente (FASECOLDA, 2005), citado por Marulanda (2007:05)

El estrés de origen ocupacional puede tener como repercusiones en la salud enfermedades del aparato digestivo (enfermedad ácido péptica por estrés ocupacional, gastritis por estrés ocupacional, úlcera duodenal por estrés ocupacional, etc.), del sistema cardiovascular (angina de pecho, disritmia cardíaca, insuficiencia cardíaca, enfermedad cardíaca hipertensiva, etc.) y trastornos mentales (estados de ansiedad, neurosis de angustia, trastorno depresivo, etc.). En este mismo documento plantea que el agente etiológico del estrés ocupacional y de las enfermedades psicosomáticas derivadas del estrés ocupacional es uno o la combinación de varios de los factores de riesgo psicosocial coadyuvados por otros factores presentes en el medio. (Marulanda 2007:37)

Ciertos estados de ansiedad y depresión (episodio depresivo, el trastorno de ansiedad generalizada, los trastornos de adaptación, la reacción depresiva breve, etc.), el infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares (infarto del miocardio y otras cardiopatías isquémicas del corazón, angina de pecho, infarto agudo del miocardio, infarto subsecuente del miocardio, enfermedades cerebro vasculares, etc.), la hipertensión arterial, la enfermedad ácido péptica severa (úlceras

gástrica, úlcera duodenal, úlcera péptica de sitio no especificado, etc.) y el colon irritable son enfermedades derivadas del estrés.

Una persona con un trastorno mental no sólo hace uso de recursos valiosos de su país en procura de una mejora sino que disminuye su capacidad de trabajo y su productividad. Este mismo informe reporta que de los años promedio vividos por una persona, el 33% del tiempo de incapacidad corresponde a incapacidad por trastornos mentales (Marulanda 2007:38).

Al estrés se le hace responsable de aspectos tan diversos como: la primera úlcera gástrica de un ejecutivo, el accidente de cierta persona, la incapacidad de un individuo para disfrutar de las relaciones sexuales con su pareja o su inexplicable depresión. Giltlow y Holland (2003) indican que, en cuanto a salud mental, las emociones normales relacionadas con ansiedad y depresión, así como los comportamientos normales de comer y dormir o los comportamientos sociales como ingerir alcohol, y otros, pueden ser el resultado de una serie de factores estresantes internos, externos o la combinación de ambos, lo cual hace difícil identificar su origen y llegar a un diagnóstico de trastorno en la salud mental. Del mismo modo, indican que la transición de una respuesta normal a una considerada “anormal” es regularmente gradual, razón por la cual es difícil de identificar y regularmente se niega su existencia. Sugieren que en diversas situaciones, las condiciones laborales pueden contribuir al desarrollo de patologías psiquiátricas que, regularmente, en sus inicios pasan desapercibidas dentro del contexto laboral y social (Marulanda 2007:39).

La somatización y la ansiedad son problemas de salud mental que se ven aumentados por los factores psicosociales laborales evaluados en esta investigación es claro que en la salud mental y el bienestar de los trabajadores intervienen no sólo factores psicosociales intralaborales sino extralaborales que, ya sea a través de un efecto directo o de moderación, contribuyen a cambios positivos o negativos en la salud y el bienestar de los trabajadores (Marulanda 2007:101).

Entre los principales efectos del estrés laboral se encontraron el abandono de su trabajo (ausentismo laboral) y una disminución en la calidad percibida en su trabajo.

Además de los riesgos físicos que conlleva el estrés laboral, se le ha vinculado con riesgos de tipo psicosocial, debido a aspectos relacionados con sus características organizacionales (Melia y Becerril, 2007:679).

Según Serrano y Moya (2009: 150) el estrés laboral es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado, y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico. A nivel social, esto se ha reflejado en el énfasis dado desde la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LEY 31/1995) a los factores psicosociales, muchos de los cuales son precursores del estrés laboral y facilitadores de sus consecuencias.

En situaciones de estrés laboral se percibe mayor estrés y se produce un empeoramiento del estado de ánimo (Serrano, Moya-Albiol & Salvador, 2008). Aunque el sistema cardiovascular ha sido ampliamente estudiado, otros sistemas biológicos, como el endocrino o el inmune, están siendo actualmente objeto de estudio, buscándose, en última instancia, una integración de los efectos del estrés laboral sobre la salud psicobiológica (Serrano y Moya,2009: 151).

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral (Rowshan, 1997, citado por Rodríguez et al. 2002: 07).

Entre los principales efectos se destacan:

- *Fisiológicos*: Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides. Inhibición del sistema inmunológico. Dificultad para respirar. Sensación de nudo en la garganta. Sequedad en la boca. Dilatación de las pupilas.
- *Cognitivos*: Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, sentimiento por falta de control, "estrechamiento" de la atención, desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica.
- *Motores*: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), comer en exceso o inapetencia, bostezos, trastornos del sueño (Rodríguez et al. 2002: 08)

La relación entre el estrés ocupacional y las patologías cardiovasculares se ha establecido en base a los estudios realizados, principalmente, desde el modelo de tensión laboral de Karasek. La gran mayoría de estas investigaciones utilizan auto informes como medidas de salud, utilizando el General Health Questionnaire (GHQ), o bien tienen un carácter epidemiológico, correlacionando la existencia de patologías cardiovasculares con el grado de estrés laboral que presentan. Es importante recordar que las patologías coronarias siguen siendo una de las causas más importantes de muerte en las sociedades industriales, habiéndose establecido la relación entre tensión laboral y enfermedades coronarias no sólo en el caso de los hombres, sino también en mujeres (Eaker, Pinsky & Castelli, 1992). De hecho, una

elevación persistente de 5 mmHg en la PA diastólica aumenta en ambos géneros el riesgo de patología cardiovascular entre un 21 y un 34% (MacMahon et al., 1990). Así, el estrés laboral ha sido asociado a síntomas de enfermedad registrados en informes médicos y a comportamientos dañinos para la salud. Los diversos factores psicosociales del trabajo (medidos objetiva y subjetivamente) y las reacciones y quejas cardiovasculares han sido ampliamente relacionadas entre sí (Karasek, 1979; Belkic et al., 2004). La evidencia empírica del vínculo existente entre el estrés laboral y la hipertensión y otras patologías cardiovasculares (incluso mortalidad) es sólida, respaldada por un amplio número de publicaciones que han utilizado principalmente el modelo de “tensión laboral” de Karasek, como ya se ha indicado. (Serrano et ál 2009:152)

El estrés es un factor que contribuye a la hipertensión (PA sistólica > 140 mmHg y PA diastólica > 90 mmHg) y, en consecuencia, al padecimiento de patologías cardiovasculares. Kulkarni, O’Farrel, Erasi & Kochar (1998), tras una revisión de los estudios sobre tensión laboral y enfermedades cardiovasculares, han concluido que la tensión laboral causa, en parte, los problemas cardiovasculares elevando la PA hasta provocar hipertensión. Los resultados que se obtienen son que la PA aumenta en periodos de estrés o al experimentar emociones negativas a lo largo del día siendo la asociación mayor cuando las personas tienen inestabilidad emocional (Carels, Blumenthal & Sherwood, 2000) citado por (Serrano et ál 2009:153)

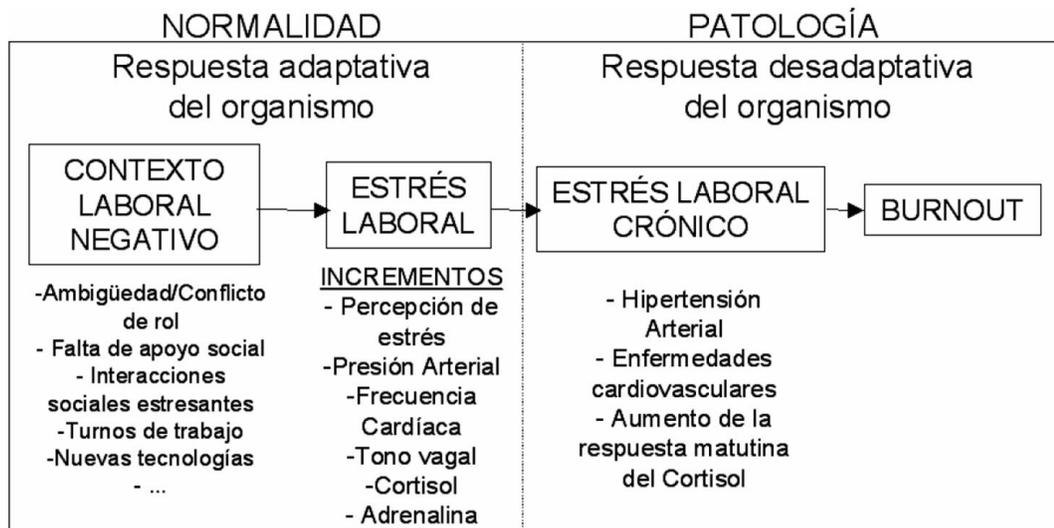
También se le ha correlacionado al estrés con el aumento de ciertas hormonas que puede resultar perjudicial para la salud, entre ellas el cortisol, la adrenalina y la noradrenalina, así como la testosterona. (Serrano et ál 2009:155)

Tabla 2: Resultados en estudios de estrés laboral y variables psicobiológicas:

VARIABLE	RESPUESTA
VARIABLES PSICOLÓGICAS	
Percepción de estrés	Incrementos
Estado de ánimo	Descenso del estado de ánimo positivo
VARIABLES CARDIOVASCULARES	
Presión Arterial Sistólica	Incrementos
Presión Arterial Diastólica	Incrementos
Frecuencia Cardíaca	Incrementos
Tono vagal	Aumento
VARIABLES ENDOCRINAS	
Cortisol salivar	Resultados no claros
Respuesta matutina del Cortisol	Incremento de la Respuesta Matutina
Adrenalina	Incrementos
Testosterona	Pocos estudios

Fuente: Serrano et ál (2009: 156)

Figura 3: Modelo de estrés laboral y variables psicobiológicas



Fuente: Serrano et ál (2009: 157)

Impacto socioeconómico.

El estrés laboral, además de afectar a los recursos humanos y la actividad que realizan, es un indicador de que existen fallas en el funcionamiento de la organización que necesitan ser solucionadas (Rodríguez et ál., 2002: 02).

Además, el estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200 mil millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del estrés asciende cada año hasta el 10% del PNB, como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura.

Según Peiró (citado por Rodriguez et al, 2002) el deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable (Rodríguez et ál. 2002: 5-6).

Rodríguez et ál (2002: 09) coinciden en lo anterior al expresar que, el estrés laboral, además de afectar al trabajador, también trae un alto costo para la empresa y para la economía nacional pues trae como consecuencia:

- Ausentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico y del rendimiento psicológico.
- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado.
- Accidentes e indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos.

2.1.2 FORMAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL

Burke en 1971 (citado por Rodríguez et ál, 2002:07), mediante entrevistas abiertas con personal directivo, identificó las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: 1) hablar con otros; 2) trabajar más duro y durante más tiempo; 3) cambiar a una actividad de tiempo libre; 4) adoptar una aproximación de solución de problemas y 5) alejarse de la situación estresante. Dewe et al., (1979), partiendo de conductas de afrontamiento realizadas por administrativos y trabajadores de oficina, obtuvieron cuatro tipos de estrategias: 1) acciones dirigidas a la fuente de estrés; 2) expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo; 3) realización de actividades no laborales; y 4) intentos pasivos de esperar que pase la situación. Por su parte, Parasuraman y Cleek (1984) han distinguido entre respuestas adaptativas y no adaptativas de afrontamiento. Entre las primera incluían: planificar, organizar, priorizar tareas y conseguir apoyo de otros. Entre las segundas clasificaron las siguientes: trabajar más duro pero realizando más errores, hacer promesa poco realistas y evitar la supervisión.

Por su parte, Dewe y Guest en 1990 (citado por Rodríguez et ál, 2002:07), han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales: 1)abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional; 4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares y; 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés. La tipología de afrontamiento desarrollada en el Organizational Stress Indicator (Cooper et al. 1988) distingue seis tipos de afrontamiento: 1) apoyo social; 2) estrategias referidas a la tarea; 3) lógica; 4) relaciones familiares y trabajo; 5) tiempo; y 6) implicación. Estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional, como se verá más adelante.

La eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la posibilidad de control del estresor, y por ello las estrategias estudiadas, en situaciones de trabajo resultan ineficaces ya que el control de los estresores raras veces está en manos del individuo. Su afrontamiento más bien requiere esfuerzos cooperativos organizados que trascienden el nivel individual. Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamiento grupal y organizacional, por cuanto con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles.

Las empresas que probablemente tengan más éxitos en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y adapten las condiciones y la organización del trabajo a las actitudes humanas.

El fenómeno del estrés laboral es perfectamente controlable. Al trabajar el estrés laboral debe tomarse en cuenta que su control debe trascender necesariamente el límite de lo individual y considerar lo grupal y lo organizacional. Ha habido muchas formas de clasificar las intervenciones en este sentido: Mattenson e Ivanevich (1987) distinguen entre técnicas y estrategias preventivas y curativas; Defrank y Cooper (1987) sugieren que las intervenciones pueden atender a aspectos individuales, organizacionales o de la "interfase" entre individuo y organización y Murphy (1988) diferencia tres niveles de intervención: primaria (reducción de los estresores), secundaria (gestión o manejo del estrés) y terciaria (programas de asistencia a los empleados) (autores citados por Rodríguez et al. 2002)

Por su parte, Gómez et al (2003) coincide con estos investigadores al declarar que el estrés laboral puede afrontarse a nivel general en 2 maneras: previniendo su aparición o eliminándolo (o al menos disminuirlo) una vez que ya ha ocurrido. Gómez también coincide en la clasificación del afrontamiento en niveles, ya que expresa lo siguiente:

Los objetivos de una intervención pueden ser:

- Los elementos estresantes: principalmente son las demandas del medio y los recursos con los que cuenta el trabajador para realizar sus tareas.
- Los proceso de apreciación del empleado
- Las conductas y estrategias de afrontamiento del estrés

Estos objetivos pueden realizarse en 3 niveles:

1. El individuo.

A este nivel se puede intervenir de varios modos:

- Control de los estresores:
 - Formación técnica
 - Formación para la organización y planificación de la tarea, gestión de tiempo, etc.
 - Entrenamiento en habilidades sociales
- En la experiencia del estrés:
 - Mejorar autoestima
 - Tolerancia a la frustración
 - Desarrollo del razonamiento lógico
- Afrontamiento del estrés:
 - Técnicas de relajación
 - Biofeedback
 - Adiestramiento en inoculación de estrés (Gómez et al, 2003)

A su vez, la UGT clasifica las técnicas sobre el individuo de la siguiente manera:

- Generales: Finalidad, cambiar la forma de ver la situación.
 - *Reorganización cognitiva*: Ofrece vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia la situación. Técnica dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas, por otras que

parecen respuestas emocionales positivas y el cambio de los pensamientos irracionales. Los pensamientos automáticos son espontáneos, sin reflexión, tienden a ser dramáticos, llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables. Los pensamientos deformados tienden a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, tienden a la generalización.

- *Desensibilización sistemática*: Se intenta controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante situaciones que resultan amenazadoras a un individuo. Esta técnica se fundamenta en la relajación progresiva.

- *Inoculación de estrés*: Metodología similar a la desensibilización sistemática. A partir del aprendizaje de técnicas de relajación y respiración para poder relajar la tensión en situación de estrés.

- *Detención del pensamiento*: Modificación de pensamientos negativos, sustituyéndolos por otros más positivos y dirigidos al control de la situación.

- Fisiológicas: Buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés, centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

- Técnicas de relajación física.

- Técnicas de control de respiración.

- Técnicas de relajación mental.

- Conductuales:

- *Entrenamiento Asertivo*: Desarrollo de la autoestima.

- *Entrenamiento de habilidades sociales*: Enseñanza de conductas que tienen más posibilidad de lograr el éxito y conducirse con seguridad en situaciones sociales.

- *Técnicas de solución de problemas*: Se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas al problema.

- *Técnicas de autocontrol*: Objetivo buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta. En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendentes a facilitar al

individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo, o para reducir las demandas de trabajo existentes (UGT, 2001: 12-14)

Al respecto, Rodríguez et al. (2002) declara que la organización por sí sola, aun implementando las mejores acciones para la disminución del estrés, no tendrá resultado feliz si el individuo no se compromete y establece nuevos estilos de vida que le permitan asumir el reto de aprender a manejar el estrés, por lo que es importante proponer vías para el enfrentamiento individual. Como ejemplos de estrategias de intervención a nivel personal menciona:

- a) Cómo enfocar la vida
- b) Estrategias para encontrarse uno mismo.
- c) La meditación.

Respecto a la meditación, los investigadores Wallace y Benson, sometieron a estudios de laboratorios a un grupo de meditadores y encontraron que durante el acto de la meditación el cuerpo humano se caracteriza por una pauta de actividad ambivalente: alerta, pero a la vez muy relajada. Específicamente el ritmo metabólico del cuerpo se torna insólitamente bajo y, en consecuencia, el consumo de oxígeno, la eliminación de bióxido de carbono y el volumen y ritmo de respiración reducido. El ritmo cardíaco también disminuye significativamente y la producción de sustancias químicas en la sangre (lactato de sodio) muestra un marcado descenso, su exceso en sangre se asocia a sentimientos de angustia. Por su parte en la actividad eléctrica del cerebro predomina el ritmo alfa indicador de máximo reposo, que además se relaciona con sentimientos de placidez como si el cuerpo estuviera flotando en un ambiente de mucha paz, con sensación de descanso y comodidad. La relajación muscular es capaz de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el stress. Estos cambios incluyen, como en el caso de la meditación, disminución del ritmo cardíaco y de la tensión muscular, así como reducción de la presión arterial y del ritmo de la respiración. Pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física. Relajarse es una habilidad y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina

regularidad para practicarla. Es recomendable realizar dos sesiones diarias de 30 minutos cada una (Rodríguez et al. 2002: 07-13)

2. La organización.

Los tipos de intervenciones en este nivel son:

- Control de los estresores
 - Rediseño de los puestos
 - Mejora de las condiciones ambientales
 - Cambios en la dirección y estructura organizacional
- En la experiencia del estrés
 - Grupos semiautónomos de trabajo
 - Comités de seguridad y salud laboral
 - Modificación de la cultura y clima laborales
- Afrontamiento del estrés
 - Programas integradores (Gómez et al, 2003).

Por su parte, la UGT expresa lo siguiente acerca de las técnicas de prevención sobre la organización:

- El estrés es un problema de vital importancia para la organización del trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (ausentismo, bajo rendimiento) y la sociedad en general (costes de los seguros de enfermedad). Aunque las consecuencias de este problema son importantes, no es habitual encontrar en las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar este problema.
- La lucha contra el estrés, desde el punto de vista preventivo, ha de estar centrado en la actuación sobre ciertas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos y tener como objetivo la eliminación de tantas

causas como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente así como prevenir su aparición en el futuro. Así, en una intervención sobre el estrés en la empresa son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre cada individuo. De suma importancia es planificar el cómo llevar a cabo esas medidas:

1. Compromiso de la Dirección
 2. Identificación, análisis y valoración de las causas
 3. Estudio y propuesta de soluciones
 4. Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc..)
 5. Llevar a cabo la intervención
 - 6 Seguimiento, control y evaluación.
- Desde la empresa se debe facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad de producto), de los métodos y medios de trabajo, etc. (UGT, 2001: 12-14)

Ahora bien, Rodríguez et al. (2002) por su parte indica que desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio-psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

Para la concepción y aplicación de estas estrategias resultan necesarios entre otros los siguientes aspectos:

- Estudios de puestos de trabajo, que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñará esas funciones, entre ellos el estrés laboral.

- Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.
- Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizajes detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización.
- Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes los ocupan, previendo los posibles estresores.
- Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgos tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.
- Implementar entrenamientos, y/o sesiones de relajación antes, durante y después de la jornada laboral, proponer y facilitar la realización acciones para el uso del tiempo libre y desarrollo de adecuadas relaciones interpersonales (Rodríguez et al. 2002).

3. La relación individuo-organización.

A este nivel se puede intervenir en estos modos

- Control de estresores
 - Selección de personal
 - Cambios de destino
 - Promoción personal y planes de carrera
- En la experiencia del estrés
 - Participación en la toma de decisiones
 - Autonomía en la ejecución

Antes de realizar cualquier estrategia de intervención, es necesario analizar la situación para encontrar la causa o las causas del estrés, y en qué medida influye cada una de ellas en la situación. Las intervenciones deben cubrir las necesidades de la población a la que se dirige, y se debe considerar el impacto y posibles consecuencias de su puesto en práctica (Gómez et al, 2003)

2.2 ACCIDENTES Y AUSENTISMO LABORAL

2.2.1 ACCIDENTES LABORALES

Generalidades

Según Heinrich, (citado por Soto et ál. 2005) accidente laboral es cualquier acontecimiento inesperado que interrumpe o interfiere con el desarrollo normal de una actividad y que puede traer o no consecuencias, tales como: lesiones funcionales o corporales permanentes o temporales, inmediatas o posteriores, o la muerte, así como toda lesión interna determinada por un esfuerzo violento, sobrevenida en las mismas circunstancias.

Existen varios factores que se ven involucrados en los accidentes laborales, entre ellos están:

- El factor humano (relacionado con las negligencias)
- El ambiente de trabajo, en el que influye en gran medida el microclima laboral ó clima organizacional
- El factor social
- El factor gerencial
- El factor económico (Soto et ál. 2005)

En concordancia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera al accidente de trabajo como la consecuencia de una cadena de factores en la que algo ha funcionado mal y no ha llegado a buen término. Se argumenta que los accidentes de trabajo son consecuencia de la actividad humana, y que la intervención del hombre puede evitar que se produzca esa cadena de sucesos (Jiménez y Alvear 2005).

En todo tipo de accidente se distinguen 3 aspectos:

- 1) El evento: puede ser iniciador (ocurre por una falla de los sistemas de seguridad) o puede ser intermedio (es el que se induce a que las consecuencias del evento iniciador puedan o no ponerse bajo control)
- 2) Las causas
- 3) Las consecuencias: son las lesiones, daños materiales y/o ambientales que se producen por el evento no deseado (Soto et ál, 2005: 120).

Factores de riesgo

Según Rodríguez (2002) "La salud ocupacional y el bienestar es prerrequisito para la productividad, constituyendo el factor más importante, inclusive, en el aspecto socioeconómico y el desarrollo sostenible". Según estudios realizados, de 1/3 a 1/2 de los trabajadores han reportado laborar en condiciones de riesgo para su salud. Así mismo, se ha encontrado que del 20% al 50% de los trabajadores pueden estar expuestos a peligros de trabajo en los países industrializados, y este porcentaje puede ser mucho más alto en los países en desarrollo y los recién industrializados, siendo los riesgos mecánicos y físicos así como también los agentes químicos los principales problemas en la manufactura industrial. A su vez, esto se relaciona con el estrés laboral, ya que las exigencias de los nuevos empleos, la necesidad de analizar la información y varias actividades anexas pueden incrementar problemas psicológicos del trabajo tal como el estrés mental. (Rodríguez et ál. 2002: 03).

Según Valencia y Gómez (2005: 9) la población trabajadora en el mundo está sometida a múltiples factores de riesgo que inciden desfavorablemente en su capacidad para realizar eficientemente sus actividades laborales, lo que lleva generalmente, ya sea en forma directa o indirecta, a una disminución de la productividad de las empresas, a la insatisfacción de los trabajadores con su desempeño laboral y al incremento de enfermedades y accidentes de trabajo.

Según investigaciones realizadas, en el grupo de los adolescentes con alguna actividad laboral remunerada, se encontró que la accidentabilidad presentó una frecuencia elevada. Cabe señalar que la tasa de accidentes fue mayor durante el horario nocturno, en el cual el grueso de los trabajadores que laboran en este horario son jóvenes y de procedencia de grupos minoritarios como lo son los hispanos y afroamericanos. En general, la edad predominante de los trabajadores considerados en los diferentes estudios fue de 44 años y más, y es en este grupo de edad en donde se presentaron con mayor frecuencia (75%) los accidentes.

Así mismo, se encontró una asociación entre la frecuencia de fatalidades ocurridas y las características de la contratación. Así, en trabajadores no sindicalizados, las fatalidades fueron más frecuentes que en trabajadores sindicalizados, con una tasa de fatalidad de 11.8 por cada millón de trabajadores, comparada con una tasa de 5.71 muertes por cada millón en trabajadores sindicalizados; es decir, en este último grupo la frecuencia fue de menos de la mitad que en el primer grupo (Jiménez y Alvear 2005).

Existe una elevada incidencia de las lesiones por accidente de trabajo (LAT) leves, y sigue además una tendencia marcadamente creciente en los últimos años, a diferencia de las LAT mortales. Esta situación, de alta incidencia y tendencia creciente, está ocurriendo a pesar de la adopción de numerosas normas legales aprobadas en los últimos años, las cuales pretenden garantizar unas condiciones de trabajo más seguras y que no pongan en riesgo la salud del trabajador; sin embargo, los resultados parecen indicar de momento su fracaso, incluso después de acordar algunos planes de «choque». En este sentido, un reciente informe sobre riesgos laborales y su prevención, que dedica un apartado especial a la construcción, valora la insuficiencia de estas normas y la necesidad de incrementar el control administrativo y sindical sobre las mismas. Algunas de las causas de esta ineficacia de las normas serían, de acuerdo con el citado informe, que los trabajadores padecen una alta temporalidad y que en el sector existe una elevada subcontratación. Ambas explicaciones, muy ligadas a las tendencias mundiales de flexibilización laboral y

externalización empresarial, desempeñan sin duda un papel causal en la incidencia de las LAT, como han puesto de manifiesto trabajos previos (Benavides et ál, 2002: 354).

Respecto a la industria de la construcción, en general las empresas constructoras no se encuentran al día en aspectos relacionados con la seguridad, la calidad y la productividad. Lo anterior se puede relacionar con su particular esquema de operación mencionado anteriormente, su tamaño (generalmente micro, pequeñas y medianas empresas), su gran número y su corto tiempo de vida. Uno de los puntos fundamentales para desarrollar particularmente la seguridad es poder identificar los actos inseguros (Hinze, Pederson y Freddy, 1998, citado por Solís et ál, 2006:03). Éstos son definidos como aquellos en los que existen elementos, fenómenos, ambientes y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o el control del elemento agresivo (Huang y Hinze, 2003, citado por Solís et ál, 2006:03).

El acto inseguro en la construcción puede originarse por diferentes causas; como ejemplos se pueden mencionar entre otros: la utilización de herramientas o máquinas en mal estado, la falta de equipo de protección personal y la omisión de señalamientos que alerten a los trabajadores de los riesgos. Un accidente de trabajo suele ser el resultado de la desafortunada combinación de factores y circunstancias. Un estudio sobre quinientos accidentes ocurridos en construcciones del Reino Unido (Suraji, Duff y Peckitt, 2001) concluyó que las principales causas de los percances fueron problemas atribuibles a la planeación de los procesos (estuvieron presentes en 29% de los accidentes), problemas relacionados directamente con la ejecución de los procesos (88% de los accidentes), problemas atribuibles al control en la construcción (17% de los accidentes) y situaciones relacionadas con las condiciones del lugar de trabajo (6% de los accidentes).

Según los indicadores del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en México la rama industrial de la construcción es la segunda más riesgosa para el trabajador, únicamente superada por la industria extractiva (IMSS, 2006, citado por Solís et ál, 2006:04).

En un estudio realizado en la industria de la construcción en México, se observaron factores de riesgo mecánico asociados con el uso y estado de las herramientas, en el 29% y 33% de los subprocesos analizados. Además, se presentaron factores de riesgo mecánico asociados al uso y estado de las máquinas del 11% al 16% de los subprocesos. Asociados al uso y estado de equipo de seguridad personal se presentaron riesgos de carácter mecánico, físico-químico, físico y fisiológico; se observaron riesgos en este concepto en un rango que estuvo entre el 70% y 85% de las ocasiones en que se debió portar. Con respecto al uso de andamios y escaleras se presentaron riesgos de carácter arquitectónico entre el 21% y 27% de las ocasiones en que se debieron utilizar, mientras se presentaron factores de riesgo de diversos tipos asociados con la falta de señalización, servicio médico, botiquín y contenedores de basura en la totalidad de las situaciones observadas (Solís et ál, 2006:20).

La Universidad del Valle clasificó los factores de riesgo ocupacional de la siguiente manera:

- Riesgo mecánico: relacionado con objetos, máquinas, equipos o herramientas que pueden ocasionar accidentes laborales por falta de mantenimiento preventivo o correctivo, carencia de guardas de seguridad o con elementos de protección personal.
- Riesgo Físico-químico: Relacionado con elementos, sustancias o fuentes de calor que en ciertas circunstancias especiales de inflamabilidad combustibilidad o mal manejo, pueden generar lesiones personales y daños materiales.
- Riesgo Físico: relacionado con factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido

iluminación, temperatura elevada o vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.

- Riesgo Fisiológico: relacionado con agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.
- Riesgo Arquitectónico: Asociado a las condiciones del lugar en donde se desempeña el trabajo que pueden ocasionar lesiones a los trabajadores o incomodidades para desarrollar el trabajo como pisos, escaleras, barandales o andamios defectuosos o en mal estado, falta de orden y aseo o señalización y demarcación deficientes, inexistentes o inadecuadas (Solís et ál, 2006:21).

Por último, dentro de las causas de accidentes laborales, se ha encontrado que el malestar psicológico puede ser una causa inmediata de accidente y sobre todo debe darse especial atención a la figura del encargado de obra que podría estar en mayor riesgo. Además, han surgido aspectos tanto negativos como positivos que han ayudado a conocer las características laborales de este sector que presentan relación con el malestar/bienestar psicosocial y con la siniestralidad. Estos datos son apoyados por la información obtenida por la V Encuesta Nacional Española sobre Condiciones de Seguridad en el Trabajo y por otros estudios de índole internacional. El exceso de confianza aparece como uno de los factores básicos a la hora de producirse un accidente, ya que los trabajadores no son perceptores del riesgo físico real que corren en su trabajo. Por otro lado, los participantes aseguran que la sobrecarga y la rutina serían los principales factores que determinan el estado psicosocial y el número de accidentes en los trabajadores de la construcción. Estos aspectos también son considerados importantes en la encuesta general aunque aparecen con una menor relevancia que los factores térmicos, ruido o esfuerzo (Lorente et ál, 2007)..

Lesiones más comunes

La OIT, de acuerdo con sus estadísticas, reporta que en promedio se reportan anualmente 120 millones de accidentes laborales en todo el mundo; de éstos, 210 mil se registran como defunciones. Dentro de estas estadísticas, las extremidades superiores de los trabajadores han sido las mayormente afectadas. Así mismo, se encontró que en la industria electrónica los trabajadores que realizan actividades con maquinaria, así como en el área de servicios de la empresa, la parte del cuerpo más afectada por accidentes de trabajo fueron las manos.

Por su parte, la West Virginia Compensation Database observó que las lesiones más frecuentes resultado de accidentes de trabajo fueron las fracturas, en especial en las falanges y los pies. Las quemaduras de origen ocupacional se presentaron con más frecuencia en trabajadores de restaurantes y en trabajadores de la industria del metal. El National Electronic Injury Surveillance System, menciona que los accidentes de trabajo más frecuentes se presentaron en dedos y manos y el tipo de lesión en forma de laceraciones. La National Association of Manufacturers (NAM) considera que la OSHA tiene un subregistro de los accidentes ocurridos y reporta con más frecuencia accidentes *in itinere* que los derivados del trabajo en sí. Así, el registro de éstos no es muy confiable.

En la industria de la construcción, dada su peligrosidad, se encontró registro de accidentes en todos los trabajos; el análisis de datos de morbilidad fue a partir de la frecuencia, el tipo de accidente y la gravedad del mismo. La CFOI reportó que entre los años de 1992 a 1995, ocurrieron 1,205 caídas fatales en la industria de la construcción, así mismo, el NTOF y el IMIS reportaron 986 y 842 caídas fatales respectivamente (Jiménez y Alvear 2005).

Entre los mecanismos de las LAT leves en la construcción general de inmuebles y obras de ingeniería civil, el más frecuente fue el sobreesfuerzo (27%), seguido de los

golpes por objetos o herramientas (21%). En las finanzas y seguros, el mecanismo más frecuente de LAT fue también el sobreesfuerzo (25%), seguido por las caídas de personas al mismo nivel (16%) y a distinto nivel (15%). Las lesiones no traumáticas representaron en la construcción sólo el 0,1% frente al 1,3% en el sector de las finanzas y seguros. No obstante, cuando se compara la incidencia de estas LAT, encontramos que para la construcción fue de 16,1 por 100.000 y para las finanzas y seguros de 7,2 por 100.000, lo que indica una diferencia estadísticamente significativa ($p = 0,000031$).

Las LAT leves en la construcción general de inmuebles y obras de ingeniería civil se distribuyen principalmente entre los varones (98%), los trabajadores entre 20 y 44 años de edad (73%), los que declararon una antigüedad en la empresa menor de 6 meses (55%), los que tienen un contrato temporal (84%) y los trabajadores de empresas de menos de 50 trabajadores (55%). Asimismo, en el sector de finanzas las LAT leves también se distribuyeron aunque en menor medida entre los varones (60%) algo mayores, entre 25 y 54 años (83%), con más de 6 años de antigüedad en la empresa (55%), con contrato indefinido (76%) y en empresas de más de 50 trabajadores (50%). La distribución de cada una de estas variables entre las dos actividades fue estadísticamente significativa. Al comparar la probabilidad de tener una LAT leve en la construcción con la probabilidad de tenerla en las finanzas y seguros, observamos que los diferentes mecanismos de LAT, excepto los atropellos o golpes con vehículos, presentaron una mayor probabilidad en la construcción que en los seguros y finanzas, incluso después de ajustar por sexo, edad, antigüedad en la empresa, tamaño de la empresa y tipo de contrato. Los mecanismos que presentaron una mayor probabilidad, para el conjunto de trabajadores de la construcción fueron la proyección de partículas, los golpes por objetos, los atrapamientos, los sobreesfuerzos y las caídas de objetos. De estos mecanismos, la proyección de fragmentos y los golpes por objetos presentaron también una probabilidad significativamente elevada cuando el análisis se realizó específicamente con los albañiles y peones. Tampoco en este caso la probabilidad de LAT por atropello o golpe con vehículo fue mayor entre estos trabajadores.

Podemos concluir que en la construcción, en concreto en la construcción general de inmuebles y obras de ingeniería civil, y más específicamente entre los peones y albañiles que trabajan en esta actividad económica, la proyección de fragmentos o partículas, los golpes por objetos o herramientas, los atrapamientos, los sobreesfuerzos o las caídas de objetos constituyen los mecanismos de producción de las LAT leves más específicos. Los sobreesfuerzos, además, serían el mecanismo sobre el cual la prevención podría ser más eficiente, pues, dado que su prevalencia posiblemente sea la más elevada (porcentaje del 27% del total de LAT leves), su control evitaría el mayor número de LAT leves. Estos resultados coinciden con los obtenidos por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, que ordena los mecanismos de las LAT no mortales con más de 3 días de baja, identificando los resbalones, tropiezos y caídas como los principales mecanismos de LAT con más de 3 días de baja en todos los sectores de actividad económica (Benavides et ál, 2002).

A su vez, el IMSS reportó que los accidentes más frecuentes en las construcciones en el año 2005 fueron provocados por exposición a fuerzas mecánicas (53%), caídas (29%) y sobreesfuerzos (13%). Los tipos de lesiones más frecuentes fueron clasificadas dentro de los siguientes grupos: traumatismos (30%), heridas (24%), fracturas (21%) y luxaciones y esguinces (15%) [IMSS, 2006, citado por Solís et ál, 2006:04].

Tabla 4: Accidentes en la industria de la construcción en México

Tipo de lesión	2004		2005	
	Albañiles	Peones	Albañiles	Peones
Fracturas	2 087	1 248	2 081	1 249
Heridas	2 236	1 560	2 359	1 465
Luxaciones y Esguinces	1 519	797	1 606	791
Traumatismos	2 893	1 681	3 109	1 662
Quemaduras	143	96	139	94
Amputaciones	51	34	51	38
Intoxicaciones	17	11	16	16
Cuerpos extraños	299	143	291	139
Otros	429	244	446	239
Total	9 674	5 814	10 098	5 692

Fuente: IMSS, 2006 (citado por Solís et ál 2006)

Medidas de prevención

En la actualidad, con el propósito de disminuir los accidentes de trabajo, se pone el acento en mejorar las condiciones de trabajo con modelos de mayor complejidad. Con esto se trata de comprender cuáles son las causas que los originan para así poder establecer medidas correctivas, analizar las condiciones de trabajo y los riesgos a los cuales se expone el trabajador.

Dentro de la rama de la construcción, la aplicación de programas de higiene y seguridad ha contribuido al descenso en la mortalidad asociada a accidentes de trabajo desde el año 1982 hasta el año 2001. Así, por ejemplo, en 1980 del total de las caídas fatales ocupacionales en EUA, el 49.6% se reportó en la industria de la construcción, el cual disminuyó drásticamente a un 19.8% para el año de 1999.

La WRATS (Walking Route Audit Tool for Seniors) aplicó y evaluó programas para disminuir la tasa de accidentabilidad y severidad, el resultado fue una reducción del costo que éstos ocasionaban en un 73% (Jiménez y Alvear 2005: 139-142).

Benavides et ál (2002) indica que las actividades preventivas en la construcción frente a las LAT leves, especialmente en peones y albañiles, deben dirigirse a evitar estos mecanismos, detrás de los cuales hay causas específicas. Algunas iniciativas preventivas puestas en marcha recientemente en el sector de la construcción, como el Plan Intersectorial de Málaga para la prevención de los accidentes de trabajo en la construcción, van en esta dirección e insisten en la adecuación de los andamios, las redes o las barandillas frente al riesgo de caída a distinto nivel. Por otra parte, este tipo de medidas preventivas dirigidas a las causas específicas no es excluyente con medidas preventivas dirigidas a las causas generales, como son las encaminadas a reducir, por ejemplo, la temporalidad laboral o la subcontratación empresarial, las cuales presentan en España una cifras muy superiores al resto de la Unión Europea

Dentro de las medidas preventivas, es importante establecer reglamentos que protejan a los trabajadores. De esta manera, por ejemplo, el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo (Federación, 1997) señala como obligaciones de los patrones, entre otras:

- Efectuar estudios en materia de seguridad y salud en el trabajo, para identificar las posibles causas de accidentes y enfermedades ocupacionales y adoptar las medidas adecuadas para prevenirlos.
- Colocar en lugares visibles de los centros de trabajo avisos o señales de seguridad y salud para la prevención de riesgos, en función de la naturaleza de las actividades que se desarrollen.
- Capacitar y adiestrar a los trabajadores sobre la prevención de riesgos.

Asimismo, el reglamento mencionado señala que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Inspección Federal del Trabajo, tendrá a su cargo

la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad y salud (Federación 1997, citado por Solís et al. 2006: 22)

No obstante, aunque las acciones preventivas han mejorado y la formación en el sector de la construcción ha pasado de 29% de los centros en 1999 a ser un 78% en 2003 (INSHT, 2003); los empresarios, sindicatos, mutuas y asociaciones señalan que esta formación no ha logrado ser efectiva, es decir, no es percibida como un recurso adecuado para evitar accidentes. Se podría decir, a manera de conclusión que los factores laborales en los que se debe hacer hincapié para mejorar el bienestar de los trabajadores son el clima, el apoyo social y la autonomía (Lorente et ál, 2007).

2.2.2 AUSENTISMO LABORAL

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “*Se entiende por Ausentismo la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter -común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral*”. (Valencia y Gómez, 2005)

Mesa et. al (2004), indica que después de un análisis de varios estudios, son las enfermedades respiratorias las que ocupan los primeros lugares en cuanto a causas de ausentismo, hecho importante desde un punto de vista epidemiológico y preventivo. Las enfermedades osteomusculares y traumatológicas presentan altos porcentajes en la mayoría de los trabajos, lo cual es también relevante desde el punto de vista mencionado.

Por otra parte, la depresión mayor está pasando a ser una de las principales causas de morbilidad después de las enfermedades cardíacas y, según la OMS, para el año 2020 está será la principal causa de días perdidos por discapacidad en los países en desarrollo. Así mismo, se ha encontrado que entre el 15% y el 30% de los accidentes mortales ocurridos en el trabajo se deben al consumo de drogas; el 20% a 25% de los accidentes laborales afectan a personas en estado de intoxicación y los consumidores de alcohol padecen de 2 a 4 veces más accidentes, siendo el ausentismo laboral 2 a 3 veces mayor que en los demás empleados. En general el porcentaje de trabajadores con un consumo abusivo de alcohol va desde el 40% hasta el 70%

Relación del consumo de alcohol y otras drogas con el ausentismo laboral

El tema de la accidentalidad y el ausentismo laboral asociados a problemas de consumo de drogas y de alcohol ha ido tomando una importancia cada vez mayor en los países desarrollados de acuerdo con la UNODC (Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y el Crimen, por su sigla en inglés)

De acuerdo con el conocimiento generado por otros estudios a nivel mundial sobre la asociación del consumo de alcohol y drogas con la accidentalidad laboral, el ausentismo y el bajo rendimiento, así como la presencia de numerosos agentes ‘estresores’ ligados a nuestra realidad, puede suponerse que la población laboral está expuesta a situaciones que llevan al deterioro de su salud mental y de su rendimiento

La Organización Internacional del Trabajo indica que del 3% al 5% de la población laboral es dependiente del alcohol y 25% son bebedores de riesgo. En Estados Unidos el uso de alcohol y drogas le cuesta a los empleadores 200 billones de dólares al año en pérdida de productividad, tratamientos médicos y accidentes laborales. El consumo de drogas duplica los gastos de los empleadores por concepto de reclamos médicos e indemnización de los trabajadores, y explicaron que el alcoholismo causa la pérdida de 500 millones de días laborales cada año. De acuerdo con la Secretaría del Trabajo de los EE.UU., el abuso de sustancias por parte de los empleados en el trabajo le cuesta a los patrones cien mil millones de dólares al año. La baja productividad, el ausentismo, los costos adicionales de cuidados de la salud, accidentes en el sitio de trabajo y los robos causados por empleados que utilizan drogas pueden ser un golpe devastador para los negocios de todas las empresas de los Estados Unidos.

Según un estudio de la Federación de Industrias del Estado de Sao Paulo (FIESP) los problemas del consumo del alcohol y otras drogas por partes de los trabajadores:

- Daban lugar a tres veces más licencias de enfermedad que otras enfermedades
- Daban lugar al 50% de los casos de ausentismo
- Quintuplicaban los riesgos de accidente en el lugar de trabajo
- Se relacionaban con el 15% al 30% de los accidentes laborales
- Multiplicaban por ocho los gastos de hospitalización
- Triplicaban la utilización de seguros sociales y médicos por parte de las familias.

En Argentina, la Asociación Médica Argentina (AMA) detectó que, de un total de 5 mil trabajadores, 700 son consumidores de drogas. Los resultados parciales del estudio destacan que se ha encontrado que entre los 700 consumidores se repetían las siguientes actitudes y situaciones: ausentismo y accidentes de trabajo cinco veces mayores que entre aquellos que no consumían drogas, 18 veces más de llegadas tarde, siete veces más de sanciones disciplinarias, 35 por ciento menos de rendimiento y diez por ciento más en erogaciones en salud. Estos resultados se acercan en gran medida a una encuesta realizada en el año 2000 por la Universidad del Salvador que arrojó como resultado que, de 8,000 personas mayores de 18 años que trabajaban en Capital y Gran Buenos Aires, 1,111 (el 13,9%) consumían drogas.

Entre las situaciones más frecuentemente relacionadas con el consumo o abuso del alcohol y otras drogas entre los trabajadores, se encuentran las siguientes:

- Aumento del ausentismo laboral
- Aumento de accidentes laborales
- Aumento de la morbilidad
- Disminución del rendimiento laboral
- Jubilaciones anticipadas
- Malas relaciones con sus compañeros y jefes

Para el trabajador puede representar la pérdida de su puesto o de sus ingresos, para sus compañeros preocupaciones y perjuicios, para el empleador accidentes y pérdida

de la productividad, para la familia inestabilidad, alteración de la relaciones y conflictos internos, para la sociedad en general representa un alto costo en términos de atención de la seguridad social, pérdida de calidad de vida y aumento de la inseguridad.

El 60% de los problemas laborales relacionados con el alcohol se presentan en empleados que no son dependientes sino que ocasionalmente toman mucho en una noche laboral o en un almuerzo durante la semana

Ahora bien, esta situación que afecta a la industria y sus trabajadores, si bien es un problema del sector salud, también esta ligado al sector de la administración, específicamente al área de recursos humanos. Numerosos estudios sugieren una asociación significativa entre el nivel de estrés laboral y el consumo de alcohol. Se ha observado que el trabajador que abusa del alcohol u otras drogas suele tener como factores de riesgo de tipo personal una gran sensación de impotencia, experiencias estresantes en el lugar de trabajo o bien, un ambiente laboral negativo. Se admite que los trabajos que requieren un gran esfuerzo físico o en los que el trabajador está sometido a una carga importante de estrés pueden propiciar el inicio y mantenimiento del consumo del alcohol y drogas. Entre los trabajos de mayor riesgo en cuanto a esta situación se encuentran los realizados en la minería, siderurgia, construcción, transporte y los que se desarrollan en horario nocturno.

También hay que tener en cuenta que el organigrama de determinadas empresas (excesiva competitividad o la falta de promoción) y que puestos de trabajo en los que hay una fuente continua de estrés (urgencias hospitalarias, unidades de cuidados intensivos) se han relacionado con el abuso de alcohol y otras sustancias. Algunos de los motivos que argumentan los trabajadores para justificar el consumo de alcohol y otras drogas son: contrarrestar la tensión, el estrés, la frustración, la monotonía y la falta de estímulo intelectual que pueden generarse con ocasión del trabajo

Vulnerabilidad y sensibilidad

Se ha postulado que las condiciones de riesgo especial en una población o en un individuo, de cara a los consumos de drogas, vendrían connotadas por dos variables que se definen como vulnerabilidad y sensibilidad. Por *vulnerabilidad* hay que entender aquella condición que hace que una persona o un grupo resulten más fácilmente afectables por los problemas de drogas, que estén más indefensos ante las posibilidades de inicio de un consumo o ante el afianzamiento de la progresión en el mismo. Como *sensibilidad* se define aquella característica que determina que un grupo o una población reaccionen con más intensidad ante las posibles consecuencias negativas del uso de drogas. También se puede dar una forma específica de sensibilidad en aquellos casos en que las consecuencias negativas no se limitan a la esfera del consumidor sino que, en cierta medida, repercuten sobre los demás; un grupo o una población serían tanto más sensibles cuanto más poseen o padecen la capacidad o la fragilidad de extender a otros grupos o a otras personas las potenciales consecuencias negativas de sus consumos de drogas propios.

Desde el punto de vista de la vulnerabilidad, ser trabajador se muestra a la vez como factor de protección y como factor de riesgo. Si bien el desempeño de una actividad laboral puede considerarse como un factor protector, es importante considerar dos posibles situaciones. La primera, es que el consumo de alcohol u otras drogas afecta el rendimiento laboral; y la segunda, que las condiciones laborales actúan como precipitantes del consumo en un individuo vulnerable (Valencia y Gómez, 2005: 1 a 7).

Modelos de ausentismo laboral

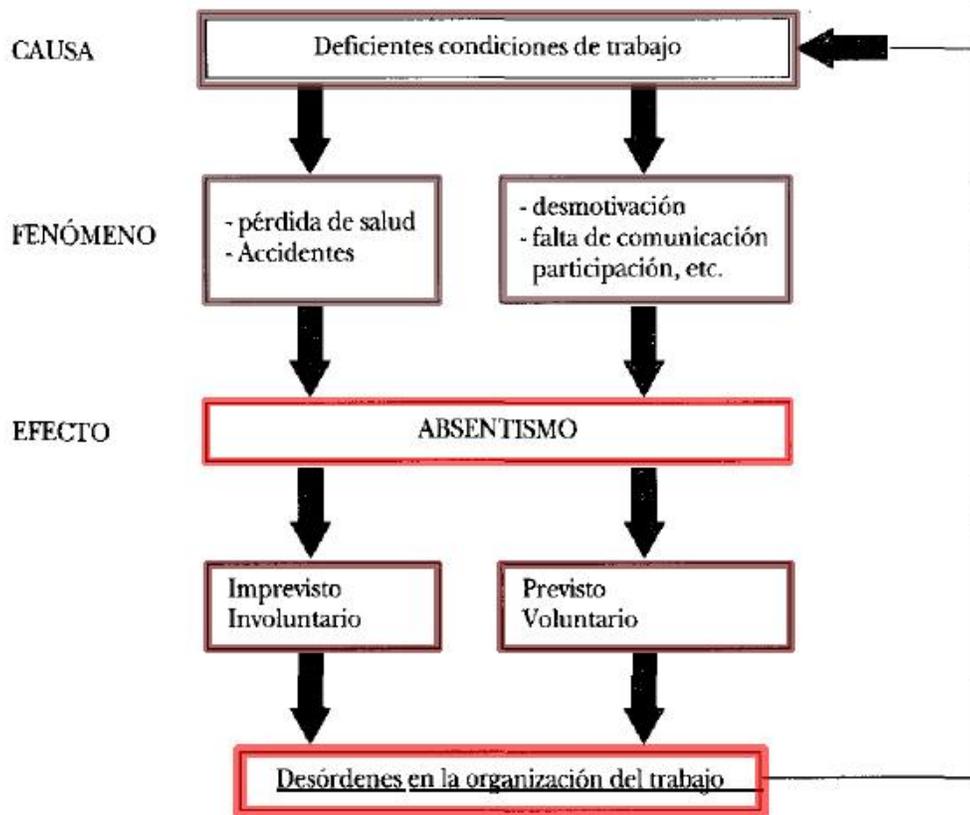
1. Modelo económico de ausentismo laboral. Este modelo sostiene que el comportamiento de ausentismo se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice. Los trabajadores tienen preferencias individuales de ausencia y como ellos son los actores de la oferta en el mercado de trabajo, eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades mediante el cálculo de los beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan. Los empleadores pueden tolerar un cierto nivel de ausencia de los trabajadores, ya que al igual que ellos, efectúan el cálculo de los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben, determinando la magnitud de ausencia que minimizan los costos de la empresa, y en consecuencia maximizando las utilidades.

2. Modelo psicosocial del ausentismo laboral. Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia.

3. Modelo médico del ausentismo laboral. Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc.), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

4. Ausentismo laboral y retiro organizacional. Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones, tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. De esta manera se puede decir que existe una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional. Los trabajadores que abandonan la organización, tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Esto puede deberse a que estos jóvenes de menor nivel, perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Por otra parte, los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización (Mesa et al; 2004:1101).

Tabla 5: Ausentismo y condiciones deficientes de trabajo



Fuente: Nova (1996)

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Existen numerosas definiciones de clima organizacional. Pérez et al (2005:238) hacen una comparativa de algunas de estas definiciones y las plantea de la siguiente manera:

- Según Cornell (1955) el clima es determinado por la percepción de los miembros del grupo, y sólo a partir de allí se podrán diagnosticar las características del mismo.
- Denison (1991), por su parte, establece que el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización.
- Toro (1992), concibe el clima como la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo.
- Pérez de Maldonado (1997; 2000; 2004) plantea que el ambiente de trabajo o clima organizacional puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo.

También se puede definir el clima organizacional como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (Rodríguez,D. 1999); o también como “el conocimiento que tiene el personal acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tiene acerca del medio en el cual desempeña sus labores y el grado de desarrollo personal que prevé alcanzar en la

empresa” (García, 1987 citado por: MARIN, J.1999. Pág. 13, citados por Toro, 2004)

Así mismo existen diversos enfoques para abordar el clima organizacional. Entre ellos están:

- Álvarez (1992), en una revisión detallada, presenta tres que han sido empleados para abordar el clima organizacional, estos son: el objetivo, el subjetivo y el integrado. El clima organizacional, cuando es visto como un factor puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, los teóricos, como Forehand y Gilmer (1984), lo definen como un conjunto de características permanentes, tales como: el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas. Estas variables se explican por sí solas.
- En el enfoque subjetivo, es la percepción de los miembros de la organización lo que define el clima; Halpin y Crofts (1963), plantean un punto importante del clima: el *Espirit*, término que indica la percepción que el trabajador tiene de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo y disfruta del sentimiento de la labor cumplida
- En el enfoque integrado se considera tanto la naturaleza objetiva, como la subjetiva del clima organizacional. Uno de sus teóricos, Etkin, afirma que existen elementos, que intervienen de manera importante en la elaboración que los sistemas individuales hacen de la situación. Estos son los siguientes: (a) los factores personales, (b) las variables estructurales y, (c) las metas operativas del sistema (Etkin, 1985, citado por Pérez et al 2005: 239)

En los estudios del clima organizacional es recomendable tomar como enfoque al integrado, por cuanto permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización.

El clima organizacional se trata de un concepto multidimensional. Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
- Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.
- Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. (Torrecilla, 2006: 4)

2.3.1 ENFOQUE ORGANIZACIONAL

Diversas investigaciones reportan que la percepción del clima es influenciada por el liderazgo y por la imagen gerencial. Esta influencia es directa; es decir, cuanto más positiva se percibe la dirección, el liderazgo y la imagen gerencial, más positiva será la percepción del clima total de la organización (Pérez et al 2005: 240).

Las dimensiones que facilitan la interpretación de la realidad organizacional que comparten las personas son:

- **Imagen gerencial:** se refiere a la percepción que tiene el personal de la conducta y la gestión de quienes dirigen la organización. Sus variables descriptoras son las siguientes: confianza en la gerencia, supervisión, competencia de jefes y supervisores, estilo de dirección y liderazgo.
- **Calidad del ambiente:** es la percepción que se tiene sobre la organización en cuanto y tanto ésta facilita y promueve el sentido de compromiso de las personas con su trabajo, así como de su valoración y protección. Sus variables descriptoras son: estabilidad, identificación y pertenencia, presión, valorización de la familia del trabajador y condiciones de trabajo.
- **Integración organizacional:** se define como la percepción sobre la comunicación y cooperación de las áreas entre sí, para alcanzar metas y objetivos. Sus variables descriptoras son: ambiente de cooperación, comunicación en general, comunicación interna y comunicación integral.
- **Vitalidad organizacional:** se define como la percepción que hace el personal, en cuanto al dinamismo de la empresa, su audacia para alcanzar metas, grado de innovación en decisiones y planes, rapidez para responder a los cambios del mercado y las oportunidades que presenta para la superación de su gente. Esta dimensión es, al mismo tiempo, una variable.

Martínez (2006) citado por Pérez et ál (2005:243), al afirmar que la acción gerencial es lo que mayor impacto tiene sobre el clima, señala que han encontrado en las

evaluaciones realizadas a más de 500 organizaciones, que entre el 50% y el 70% del clima organizacional depende de sus líderes.

El concepto de evaluar el clima organizacional, o tomar información, es muy valioso porque permite a los líderes institucionales salir de sus propias percepciones y creencias, para incorporar las percepciones y creencias de toda la población o de una muestra representativa de la misma y esto, indudablemente, brinda información suficiente para definir planes de acción. Sin embargo, esto no tiene ningún valor si luego no se gestiona el clima (Pérez et ál 2005:245).

Es necesario que la gerencia tome conciencia de que las mejoras en la organización deben diseñarse e implementarse bajo un enfoque ecológico. Es decir, hay que atender, tanto a las condiciones del ambiente, como la forma en que cada individuo organiza la información, obtenida ésta como resultado de su interacción con ese ambiente, dado que ambos aspectos determinan el pensar, sentir y actuar en el individuo, en el logro de un desempeño armónico (Pérez et ál 2005:246).

La intervención y la gestión organizacional ayudan a comprender las facetas y funcionamiento de las organizaciones, y sirven de guía para el cambio organizacional. Dichas facetas se clasifican los siguientes bloques:

1. Facetas estratégicas y paradigmáticas. El primer bloque corresponde al paradigma de la organización, que incluye su cultura, misión y visión, y facetas estratégicas relacionadas con las presiones y oportunidades del ambiente. Es importante señalar que se presta especial atención a la anticipación del ambiente futuro, ya que es crítico para la vida de la organización y el desarrollo de sus miembros. También toma en consideración los servicios y bienes producidos por la organización como la especificación básica de su misión.
2. Facetas duras (“hard”). El segundo bloque incluye cuatro tipos de facetas “duras”: los recursos económicos e infraestructura; la estructura organizacional; la tecnología; y el sistema de trabajo. El sistema de trabajo

es la faceta crítica de este bloque. Se define como el conjunto de procedimientos para diseñar, producir y vender los bienes y servicios proporcionados por la empresa, así como para realizar cualquier otra actividad dirigida a dicho fin. La tecnología, la estructura, y la infraestructura y recursos materiales de la organización se supone que contribuyen al funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de trabajo.

3. Facetas blandas (“soft”). El tercer bloque corresponde a cuatro tipos de facetas organizacionales “blandas”: la comunicación y el clima; las políticas y prácticas de dirección de recursos humanos; la gestión organizacional; y el capital humano (personas y grupos). De forma paralela a lo que se ha comentado en el bloque previo, el capital humano es la faceta central del presente bloque. El resto de facetas deberían contribuir a su mejor desempeño y desarrollo.
4. Facetas de integración. Implican dos ajustes críticos en las organizaciones. Por un lado, el ajuste entre el capital humano (personas y grupos) y el sistema de trabajo de la organización. Debido a que las características de las personas son críticas, este ajuste es esencial para la producción de bienes y servicios, el logro de las metas organizacionales, y el cumplimiento de la misión (Peiró y Rodríguez 2008: 68 a 70).

Pérez (2001), citado por Pérez et ál (2005), expresa que al gerente se le exige un accionar dirigido a convertirse en un promotor de cambios en la organización. Al respecto, explica tres perspectivas que se presentan en la literatura gerencial, sobre lo más importante que debe hacer un gerente. La primera se refiere a la perspectiva de la organización, indicando que el gerente debe hacer las cosas de forma rápida, eficientemente, al menor costo posible, con el esfuerzo mínimo y con resultados extraordinarios. La segunda es sobre los colaboradores, según la cual, éstos aspiran ser tratados con equidad, que sus gerentes comuniquen y sean honestos, compartan expectativas, que coordinen sus esfuerzos, pero que también trabajen con ellos, asumiendo responsabilidades, reconociendo los esfuerzos, así como resolviendo problemas y compartiendo créditos. La tercera se refiere a la perspectiva del gerente:

su tarea consiste en equilibrar las funciones que involucran, tanto a la organización como a sus colaboradores. Esta acción lo convierte en un agente de cambio impuesto por las transformaciones constantes, propias del entorno y con tendencias caóticas, por lo que los gerentes deben tomar consciencia del compromiso de mejorar la organización en todos sus órdenes.

El diseño de la mejora organizacional debe ir precedido de un análisis de la unidad que se quiere cambiar, que deben estar implicadas las diferentes competencias empresariales, que es necesario tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, que no es posible cambiar de un modo rápido, sino que hay que preparar a la gente para el cambio continuo (Jiménez,1997), citado por Pérez et ál (2005: 236).

Maldonado (2006) y Pérez de Maldonado (2000) citados por Pérez et ál (2005:236) coinciden en plantear la necesidad de que las prácticas laborales estén dirigidas a crear un clima o atmósfera afectiva, que facilite los procesos de desarrollo del personal de las organizaciones pues cualquier proyecto que desestime la influencia del área afectiva del individuo en su actividad diaria, minimiza las ganancias que la organización pudiera obtener como consecuencia del mismo.

Una de las principales funciones de la gerencia es, pues, la creación de un clima organizacional favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados. Sin este ambiente físico–conceptual apropiado, los esfuerzos de los participantes pueden resultar ineficaces o, peor aún, nulos o inexistentes (Sulbarán 2002, citado por Pérez et ál 2005:237)

Para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. Si se piensa a corto plazo, una administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la

lentitud, el desgano y la indiferencia, el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo requerido.

Cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad muy superior del entorno laboral (Torrecilla, 2006: 2-3).

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura en una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización. Esto se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que hace que se distingan unas de otras, y algunas de sus características son:

- La identidad de sus miembros.
- Énfasis en el grupo.
- El enfoque hacia las personas.
- La integración de unidades.
- La integración de unidades.
- El control.
- Tolerancia al riesgo.
- Los criterios para recompensar.
- El perfil hacia los fines o los medios.
- El enfoque hacia un sistema abierto.
- Tolerancia al conflicto.

Así mismo, el Clima Organizacional cuenta con las siguientes características:

- Tiene cierta permanencia
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Litwin y Stinger (citados por Torrecillas 2006:8) postulan la existencia de dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de una organización, tales como:

- Estructura
- Responsabilidad
- Recompensa
- Desafío
- Cooperación
- Estándares
- Conflicto
- Identidad

Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

Funciones del Clima Organizacional:

- Vinculación
- Desobstaculización
- Espíritu
- Intimidad
- Alejamiento
- Énfasis en la producción
- Empuje
- Consideración
- Estructura
- Responsabilidad
- Recompensa
- Riesgo
- Cordialidad
- Apoyo
- Conflicto.
- Identidad
- Conflicto e inconsecuencia
- Formalización
- Adecuación de la planeación
- Selección basada en capacidad y desempeño
- Tolerancia a los errores

Rensis Likert (citado por Torrecillas 2006:12) sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, Likert indica que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización.

Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva.

Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

- *Autoritario*. Las decisiones y los procesos de control se encuentran centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.
- *Paternal*. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica.
- *Consultivo*. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.
- *Participativo*. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización (Torrecillas 2006:12-13)

Se ha descubierto que el clima laboral puede contribuir eficazmente a la productividad. Un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al incremento de productividad (Torrecillas 2006:17).

La literatura sugiere que el estilo de gestión de un supervisor afecta las percepciones de clima organizacional de sus subordinados y estas percepciones afectan el

desempeño laboral de los últimos (Goleman 2000; Bloch y Whiteley, 2003; Stringer, 2002) citados por Reineri (2006: 7)

Los ejecutivos pueden afectar el Clima Organizacional percibido por sus subordinados. Los estilos de gestión Exigente y Coercitivo muestran una relación positiva con algunas dimensiones de Clima Organizacional que no son consistentes con los resultados de otros estudios similares en otras culturas. En la literatura extranjera los estilos Exigente y Coercitivo son descritos con una relación negativa con las diferentes dimensiones de clima organizacional (Goleman, 2000; Bloch y Whiteley, 2003). Sin embargo, estos mismos autores admiten que en muchas oportunidades estos estilos de gestión pueden tener un impacto positivo (Reineri (2006: 23).

2.3.2 IMPACTO EN EL TRABAJADOR

Rodríguez et ál. (2002: 01) dice: “presentes en todos los subsistemas de la organización, los recursos humanos, constituyen el elemento esencial dentro de ésta” También declara: "la gestión de recursos humanos debe contribuir a la satisfacción laboral y calidad de vida de los recursos humanos"

El clima organizacional, es una percepción individual de la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores; la adecuada gestión de éste formando un entorno en el cual se puedan tener una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, son factores fundamentales en la dinámica administrativa (Toro, 2004: 1).

Es claro que las personas que se sienten a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tienen buenas relaciones personales tanto con sus superiores como con sus compañeros, pueden rendir mucho más y representar, en últimas, el activo más valioso para la empresa, no solo por su presencia, sino por los aportes que puede ofrecerle a ella. De allí que actualmente las compañías hayan empezado a transformar sus formas de pensar y actuar frente a los individuos. Por esto han pasado de un interés netamente instrumental que representaba el hombre hace varios años, visto como un elemento o como un medio para los beneficios de las organizaciones, a un interés más por los aspectos personales y psicológicos de sus miembros, considerando que en ellos se encuentra cifrado el éxito de la organización y por ende la productividad y rentabilidad de la empresa.

Para que exista un buen clima debe crearse un ambiente en donde las personas que pertenecen a la organización se sientan cómodas. Existen factores físicos y psicológicos que afectan este aspecto, pues al existir un ambiente agradable y

confortable para las personas, éstas comienzan a buscar nuevas formas de desarrollar su trabajo

Según la Harvard Business Review (1998, citado por Toro 2004:2) la remuneración es uno de los factores extrínsecos que poco incita a la creatividad, ya que el dinero como tal no es motivo para que el empleado se sienta apasionado por su labor, pues la base de la motivación intrínseca son la pasión y el interés. El interés de hacer su trabajo, la satisfacción y el reto del mismo, son el motor de cada uno de las personas para despertar la creatividad y hacer más apasionante su trabajo

Para lograr que la creatividad se desarrolle con libertad, con confianza, con autonomía, se hace necesario desarrollar un ambiente adecuado en la organización y particularmente mantener un buen clima. Por otra parte, el desarrollo socioeconómico de una organización está directamente relacionado con la capacidad que tienen sus miembros para identificar oportunidades, problemas y necesidades, en hallar soluciones viables desde todos los puntos de vista convencionales (técnico, comercial, económico, financiero, humano, administrativo, sensorial, social, etc.), y en llevar a cabo con eficiencia las soluciones a los proyectos más eficaces. Todo este proceso esta basado en cualidades humanas como la creatividad (Varela, R. 1991, citado por Toro 2004)

Cuando las propiedades motivadoras del ambiente organizacional son positivas y reflejan la interacción entre características personales y grupales, la creatividad se desarrolla de una manera natural y con buenos resultados entre sus miembros. Un buen clima organizacional está caracterizado por el entusiasmo, el optimismo y el trabajo en equipo. En una empresa, los atributos como la confianza, un eficaz sistema de comunicación interna y externa, una amplia variedad de tipos de personalidad dentro de la organización y en sus equipos, un proceso que garantice la supervivencia y en ultima instancia, la retribución de ideas potencialmente útiles, un sistema de meritos basado y la flexibilidad en el diseño organizacional y en los

subsistemas de la empresa permitirán promover un clima creativo (Hellriegel y Slocum, 1998: 315, citado por Toro 2004)

Existen condiciones propias del trabajo y de la persona como son la motivación, la capacitación constante, unas condiciones excelentes de trabajo, entre otras que pueden provocar en las personas dentro de la empresa más esfuerzo, más entrega, más compromiso. Esto a su vez puede despertar ideas nuevas en cada una, puede permitirles su aporte tanto de conocimientos como de habilidades y en definitiva conducir a que la empresa se diferencie de otras por sus herramientas, por sus procesos, pero principalmente por su personal, por su potencial, por su sentido de pertenencia, por su identidad con la misma. Así finalmente provocará una buena imagen de la organización a la cual ciertos individuos pertenecen y al mismo tiempo un reconocimiento por parte de la sociedad.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima en la empresa, éste repercute sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento; este comportamiento genera unas consecuencias determinadas que se traducen en productividad, satisfacción, adaptación, creatividad, etc.

Un buen clima laboral, impulsa a las personas a ser mejores, a trabajar con más ánimo, pues “La motivación por el trabajo es la característica más sobresaliente de los trabajadores creativos” (Romo, 1997: 153 citado por Toro 2004).

Los directivos de las empresas actuales deben estar pendientes del clima que respire su organización, analizarlo cada día para detectar posibles problemas, aprovechar este análisis para entrar en contacto con los miembros de la organización y de esta forma poder tomar las acciones pertinentes a tiempo para que el ambiente cada vez esté mejor y la empresa no decaiga. (Toro, 2004: 5-7)

Se han realizado estudios sobre la relación entre el clima organizacional y factores importantes en las empresas y sus trabajadores como la satisfacción, el ausentismo y la rotación laboral. Para evaluar el clima organizacional es necesario analizar las siguientes dimensiones:

- *Implicación*. Esta dimensión mide hasta que punto los empleados se sienten implicados en su trabajo *Cohesión*. Esta dimensión se basa en las relaciones de amistad y apoyo en que viven los trabajadores entre sí.
- *Apoyo*. Esta dimensión se refiere al apoyo y el estímulo que da la dirección a sus empleados
- *Autonomía*. Este factor se refiere al grado en que la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y a tomar sus decisiones
- *Organización*. Este elemento se refiere al punto en que el clima estimula la planificación y la eficacia en el trabajo
- *Presión*. Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo
- *Claridad*. Esta dimensión mide hasta que punto los reglamentos y las políticas se explican claramente a los trabajadores
- *Control*. Este factor se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a los empleados
- *Innovación*. Este rasgo mide la importancia que la dirección puede dar al cambio y a las nuevas formas de llevar a cabo el trabajo
- *Comodidad*. Esta dimensión hace referencia a los esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable para sus empleados

Las dimensiones de implicación, cohesión y apoyo conforman el factor de *relaciones interpersonales*; las dimensiones de autonomía, organización y presión se agrupan en el factor de *autorrealización*; y, finalmente, las dimensiones de claridad, control, innovación y comodidad dan lugar al factor de *estabilidad/cambio*.

Según un estudio realizado en España, la satisfacción y el clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las

relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral. Los resultados encontrados también indican la conveniencia de que en los estudios de diagnóstico del clima organizacional se investiguen y analicen separadamente clima y satisfacción ya que podrían tener efectos diferenciales sobre la productividad laboral (rendimiento, ausentismo, rotación, accidentes, etc.) (Salgado 1996: 329 a 333).

Relación del clima organizacional con la motivación del trabajador

La motivación laboral puede definirse como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo. un trabajador presentará una alta Motivación Interna cuando tenga tres tipos de experiencias denominadas Estados Psicológicos Críticos (EPC): la Significatividad del trabajo, la Responsabilidad sobre los resultados de su trabajo y el Conocimiento de los resultados de su trabajo. Para que el trabajador experimente los EPC anteriores, el puesto desempeñado debe presentar unas Dimensiones Centrales del Puesto (DCP): la Variedad de Destrezas, la Identidad de las tareas, la Importancia de las tareas, la Autonomía, y la Retroalimentación del puesto.

El Clima Organizacional plantea una diversidad de definiciones que están entroncadas con las distintas maneras de medirlo (Silva, 1992). La «Aproximación de Valores Alternativos (Competing Values Approach)» (Quinn y Rohbraugh, 1983) sugiere dos dimensiones o ejes que permiten caracterizar a las organizaciones: Flexibilidad (descentralización - diferenciación) *versus* Control (centralización - integración) y Orientación Interna (hacia los propios procesos y los propios empleados) *versus* Orientación Externa (hacia el entorno). La combinación de estas dos dimensiones origina cuatro orientaciones de clima organizacional: Apoyo, Innovación, Reglas y Metas (Boada, 2004:125-126)

Peiró (1993) citado por Boada (2004:126), indica que el contenido del trabajo, su motivación intrínseca, el diseño de tareas y/o puestos, y la acción humana en el trabajo pueden tener un potencial motivador y contribuyen al bienestar psicológico, contrariamente si están deficientemente representadas puede ser una importante fuente de estrés laboral para el trabajador

Según un estudio realizado en España, existe una relación entre la motivación y el burnout-psicosomatizaciones, y las características del puesto son predictoras del burnout (estrés laboral). De dicho estudio se concluyó lo siguiente respecto al clima organizacional:

Al Clima Organizacional puede considerarse, a tenor de los resultados obtenidos, que esencialmente es poco predictor de las psicosomatizaciones consideradas, presentándose más bien como pronosticador del estrés laboral.

De esta forma, la estimulación de trabajar en contacto con clientes y de sentirse realizado en lo personal (RP) se ve amplificada por dos dimensiones climáticas como la búsqueda de objetivos y de resultados óptimos y la confianza y el compromiso con los compañeros y unas buenas relaciones interpersonales. También, esta última dimensión (CI-Apoyo) es aminorada de psicosomatizaciones como los dolores estomacales y la falta de apetito.

En otro sentido, la nueva concepción del trabajo y los cambios tecnológicos apresurados en las organizaciones producen altos niveles de sentimientos como frustración, agotamiento y cansancio emocional y de actitudes cínicas y de excesivo endurecimiento personal. Constatamos que el clima se asocia al estrés laboral. Un clima basado en el apoyo y la consecución de metas incrementa la realización personal; por otro lado, un clima basado sólo en la innovación potencia el cansancio emocional y la despersonalización (Boada, 2004:125-130).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA PRELIMINAR

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo por las siguientes razones:

- Se pretende medir variables de manera objetiva.
- Se pretende utilizar métodos estadísticos para el análisis de la información
- El investigador realizará la investigación manteniéndose al margen de la situación estudiada
- El estudio se hará a un número amplio de casos, generalizando información mediante la determinación de un muestreo.
- Se busca lograr un modelo de permita la réplica para ofrecer predicciones posteriores.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por ser secuencial y probatorio, ya que se basa en un tipo de pensamiento deductivo, que va desde lo general hasta lo particular, utilizando la recolección de datos para contestar algunas preguntas de investigación y probar la hipótesis que se establece previamente. En este caso, nuestras hipótesis de investigación son las siguientes:

- $H_1 U > 70$ Hipótesis Nula : Existe una percepción de un *clima organizacional* positiva en las empresas constructoras del AMM (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- $H_a U < 70$ Hipótesis Alternativa : Existe una percepción de un *clima organizacional* negativo en las empresas constructoras del AMM (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

- H2 $U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son positivas (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha2 $U < 70$ Hipótesis Alternativa: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son negativas (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)
- H3 $U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en las empresas constructoras del AMM es positiva (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha3 $U < 70$ Hipótesis Alternativa : Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en las empresas constructoras del AMM es negativo (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

Existen 2 tipos de diseño de investigación: la investigación experimental y la investigación no-experimental. Se define la investigación no-experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández Sampieri, 2006:269)

Después de esto se miden las variables en un determinado contexto, lo que sería la encuesta, la cual se aplica realizando un muestreo de población (las constructoras medianas del AMM) a través de métodos estadísticos, para después hacer la recolección de datos, los cuales se seleccionan y se estudian las muestras tomadas de la población, para descubrir la incidencia de las variables. Por último, se analizan las mediciones obtenidas y se establece una serie de conclusiones en base a la hipótesis (Hernández Sampieri, 2006:26)

Para una mayor definición de la tipología del estudio, la investigación no experimental se divide en 2 tipos:

- Transeccional: recopila datos en un momento único
- Longitudinal: recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar inferencias acerca del cambio, sus causas y sus efectos.

Este trabajo será de tipo transeccional (también conocida como transversal), ya que se realizará la recolección de datos de un momento determinado del objeto de estudio.

Dentro de los tipos de investigación transeccional se encuentran los siguientes:

- Exploratorios: su propósito es conocer una variable o un conjunto de variables
- Descriptivos: indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudios puramente descriptivos.
- Correlacionales-causales: describen relaciones entre 2 o más categorías, conceptos, concepto o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto. (Hernández Sampieri, 2006 : 208-216)

Según la revisión de la literatura y el enfoque de estudio, se pretende que esta investigación logre alcances exploratorios, descriptivos y correlacionales, dependiendo del grado de conocimiento que se tiene de cada variable.

- **Estudios exploratorios**

Estos estudios se realizarán en el área donde menos información se encontró, es decir, sobre las variables (consumo de alcohol, ausentismo, estrés laboral, clima organizacional) planteadas específicamente en empresas constructoras medianas del Área Metropolitana de Monterrey, ya que se encontró información referente a todas las variables, más no de todas ellas en esta área específica.

- **Estudios descriptivos**

Aún contando con datos estadísticos de las variables mencionadas, se deben definir éstas sobre el campo de estudio específico (empresas constructoras medianas del Área Metropolitana de Monterrey)

- **Estudios correlacionales**

Una vez que se hayan medido y definido las variables de la investigación, se tiene el objetivo de analizarlas y definir las correlaciones que existan entre ellas y también con el problema de investigación, para, de esta manera, aportar información que sirva a especialistas del tema para que puedan realizar estudios explicativos.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Se tiene como objeto de estudio de esta investigación a los obreros de las empresas constructoras medianas del Área Metropolitana de Monterrey.

Se considerará en esta investigación como obrero de la construcción al empleado de la empresa constructora que realice trabajos de naturaleza principalmente física y/o manual, y que no requieran de preparación profesional, tales como: albañiles, ayudantes, peones, cabo de oficios, yeseros, carpinteros, fierros, operarios de equipo menor, operarios de maquinaria cuando ésta no requiera de preparación profesional, entre otros.

A un nivel general, el obrero de la construcción pertenece a uno de los sectores más marginados de la sociedad. Se le asocian características positivas como el ser habilidoso, ingenioso, alegre, pero también características negativas, como el ser alcohólico, desobligado y derrochador (Campa, 2005).

Es necesario conocer bien al trabajador de la construcción para solucionar los problemas que se dan en base al recurso humano, que son muchos. El trabajador de la construcción proviene de una mezcla de culturas quedan como resultado el menosprecio de la propia, por lo que se siente inferior. Presenta muchas deficiencias en los aspectos psicosociales, por ejemplo en la salud *el trabajador vive en general con escasa vitalidad debido a su ambiente insalubre. Tiene un alto alcoholismo y abuso de estimulantes, malos hábitos alimenticios y alto índice de desnutrición o mala alimentación* (Rodríguez Estrada, Ramírez Buendía, 1992)

En los aspectos laborales, en general, se le considera mal pagado. Según el INEGI, en el 2003 había mas de 1 millón 131 mil albañiles, con una educación promedio de quinto año de primaria. El 88% se consideran católicos y el 8.5 % hablan lengua indígena. Estos albañiles, en promedio, trabajan 41.6 horas a la semana. (Romero, 2005)

Muestra

El universo de este trabajo de investigación lo conforman las empresas constructoras mediana del Área Metropolitana de Monterrey, que según los registros de la CMIC, dan un total de 26. Para determinar la muestra se realizan los siguientes cálculos.

Se = error estándar menor de 0.015

N = tamaño de la población = 26

n = tamaño de la muestra = $n' / 1 + (n'/N)$

S^2 = varianza de la muestra = $p(1-p)$

V^2 = varianza de la población = $(Se)^2$

n' = tamaño provisional de la muestra = S^2 / V^2

Sustituyendo en la fórmula de tamaño de la muestra

$S^2 = 0.09$

$V^2 = 0.000225$

$n' = 400$

$n = 24.41314554$

Según lo anterior, se determina el tamaño de la muestra en 24 empresas.

3.3 DISEÑO DEL INSTRUMENTO

El instrumento para el acopio de datos es un cuestionario de 25 preguntas, conformado de la siguiente forma:

- Preguntas sobre la variable Clima Organizacional: 9 preguntas en escala de Excelente a Deficiente y 1 pregunta abierta.
- Preguntas sobre la variable Estrés Laboral: 8 preguntas en escala de Excelente a Deficiente y 1 pregunta abierta
- Preguntas sobre la variable Accidentalidad y Ausentismo Laboral: 8 preguntas en escala de Excelente a Deficiente y 1 pregunta abierta

Las preguntas en escala de Excelente a Deficiente se contestan marcando una de las 5 siguientes opciones, que entre paréntesis se indica su calificación numérica para cuestiones de cuantificación:

- Excelente (100 a 90)
- Muy bueno (89 a 80)
- Bueno (79 a 70)
- Regular (69 a 50)
- Deficiente (49 a 0)

Las preguntas que se tomarán en cuenta para el análisis estadístico serán sólo las que se contesten con la escala de Excelente a Deficiente por tener éstas un valor numérico asignado, las preguntas abiertas se tomarán en cuenta como datos exploratorios.

3.4 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

El método de análisis de confiabilidad que se utilizó para el instrumento de esta investigación es el ALFA DE CRONBACH. Éste es uno de los métodos de consistencia interna, los cuales se caracterizan por administrarse una sola vez, tener solo una versión, ser respondido una sola vez por cada participante y responder a la pregunta de si los ítems del instrumento son coherentes.

El método de Alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalos o de razón, es decir, se requieren valores numéricos. El coeficiente que se calcula debe estar en un valor entre 0 y 1 (0 a 100%) y éste indica que grado de confiabilidad se tiene, considerándose una menor confiabilidad entre mas cercano este el índice de un valor 0. Cada investigación establece el grado de confiabilidad aceptable para su caso en particular, para esta investigación se considera un valor aceptable cuando sea mayor a 0.70. (Sampieri, 2006)

Los datos medidos mediante el cuestionario utilizado como instrumento, se analizaron mediante software SSPS, el cuál arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0.905, por lo tanto, aceptable (ver anexos)

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

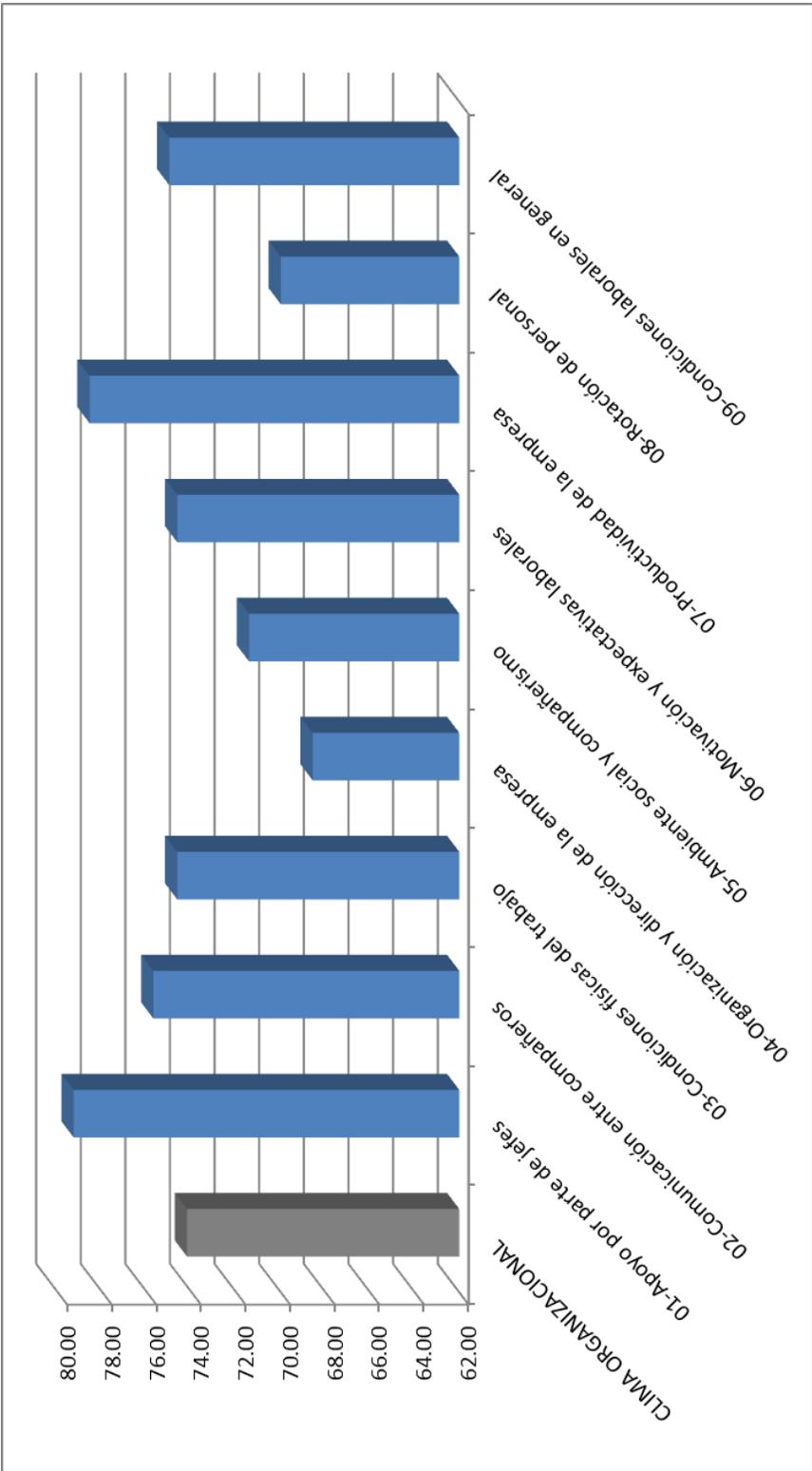
4.1 DATOS ESTADISTICOS

4.1.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

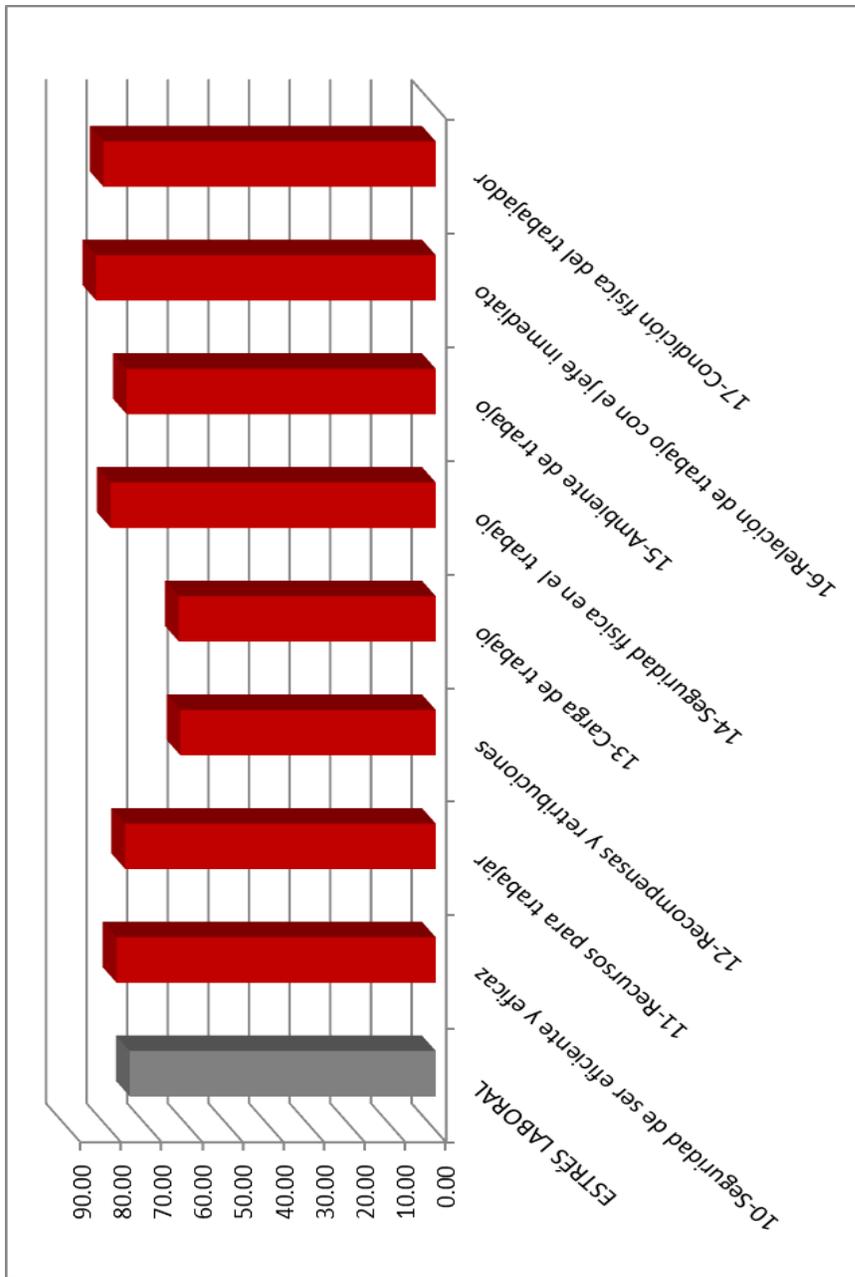
Se aplicó el instrumento, una encuesta de 25 preguntas, a 14 trabajadores de la construcción del Área Metropolitana, de los cuáles se tienen las siguientes estadísticas generales:

- Edad: el 80% de los encuestados oscila entre los 25 y 30 años de edad. La edad máxima registrada fue de 40 años
- Género: la mayoría pertenece al género masculino con un 80% de la muestra.
- Escolaridad: el 100% tiene estudios profesionales universitarios, y el 50% cuenta además con estudios de postgrado.
- Antigüedad en la empresa: se registran antigüedades muy variables, desde 0.5 hasta 6 años, siendo 3 años la moda y 3.5 la media.
- Puesto desempeñado: 50% se desempeña en el área de la supervisión en campo, y el otro 50% en el área de la administración y/o planeación.

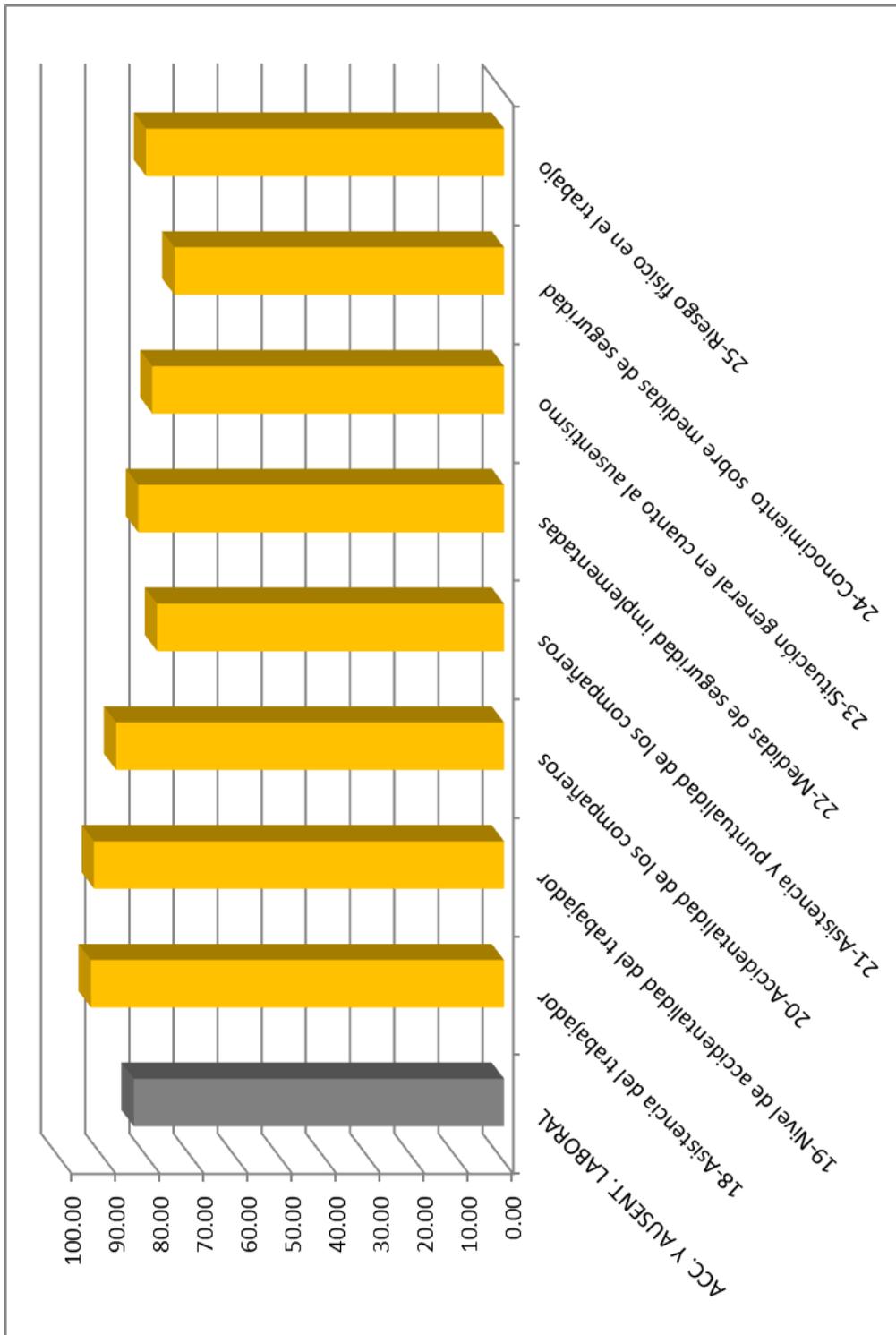
Se registraron los resultados de la encuesta asignándole un valor en escala de 1 al 100 a cada respuesta, y se analizaron mediante software estadístico obteniendo los siguientes resultados:



VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL



VARIABLE: ESTRÉS LABORAL



VARIABLE: ACCIDENTES Y AUSENTISMO LABORAL

VARIABLE	Ítem más bajo	Ítem más alto
CLIMA ORGANIZACIONAL	Organización y dirección de la empresa (prom.= 68)	Apoyo por parte de los jefes (prom.= 79)
ESTRÉS LABORAL	Recompensas y retribuciones (prom.= 63)	Relación con el jefe inmediato (prom.= 83)
ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO LABORAL	Asistencia y puntualidad de los compañeros de trabajo (prom.= 78)	Asistencia propia (prom.= 93)

4.1.2 FORTALEZAS

Para determinar las fortalezas y áreas de oportunidad se calculó la media de cada reactivo, resultando la siguiente tabla:

Fortalezas:

1. Asistencia propia (93.57)
2. Accidentalidad propia (92.85)
3. Accidentalidad observada (87.85)
4. Relación de trabajo con el jefe inmediato (83.57)
5. Medidas de seguridad implementadas (82.85)
6. Condición física (81.78)
7. Riesgo físico (81.07)

Áreas de oportunidad:

1. Retribuciones (62.85)
2. Carga de trabajo (63.21)
3. Organización y dirección de la empresa (68.57)
4. Rotación de personal (70.00)
5. Ambiente social y compañerismo (71.42)

4.1.3 CORRELACIONES

Se analizaron todas las variables o reactivos para determinar las correlaciones existentes entre ellos, obteniendo los siguientes datos.

Alta correlación:

1. Asistencia laboral (**A.A.**) y (**E.L.**) relación con el jefe inmediato (**0.8309**). Esta correlación se puede deber, según la teoría revisada, a que el estrés laboral se correlaciona positivamente con el ausentismo de los trabajadores.
2. Comunicación entre compañeros (**C.O.**) y (**E.L.**) el ambiente laboral (**0.8028**). Según el marco teórico, esta correlación se debe a que el clima organizacional y el estrés laboral tienen una correlación positiva.
3. Comunicación entre compañeros (**C.O.**) y (**E.L.**) la relación con el jefe inmediato (**0.7992**). La correlación se debe a que el clima organizacional y el estrés laboral tienen una correlación positiva, según diversos estudios.
4. Productividad (**C.O.**) y (**A.A.**) asistencia laboral (**0.7546**). El clima organizacional y el ausentismo laboral se correlacionan positivamente según diversas investigaciones expuestas en el marco teórico, esto puede explicar la correlación entre estos ítems. Es lógico encontrar que ante una menor asistencia, se reducirá la productividad de la empresa, por haber disminuido el tiempo trabajado.
5. Condiciones laborales (**C.O.**) y (**A.A.**) asistencia laboral (**0.7465**). Al igual que en el número anterior, la correlación entre el clima organizacional y el ausentismo laboral puede explicar la correlación entre estos 2 ítems pertenecientes a los 2 mismos factores. El razonamiento indica que ante condiciones laborales adversas, el trabajador tiende a ausentarse, y por el contrario, ante condiciones laborales favorables, el empleado disminuye el ausentismo.
6. Productividad (**C.O.**) y (**A.A.**) conocimiento de las medidas de seguridad (**0.7384**). Este es otro caso donde la correlación entre el clima

organizacional y el ausentismo laboral explicar la correlación entre los 2 ítems analizados. Se infiere que ante un menor conocimiento de las medidas de seguridad se producen más accidentes, lo que disminuye el tiempo de trabajo de los empleados y por ende, afecta la productividad.

Baja correlación:

1. Condiciones laborales (C.O.) y (A.A.) accidentalidad laboral (0.0000).
Contrario a lo que indica la teoría revisada, donde estos factores tienen una alta correlación según diversos estudios. Esto se puede deber a que el instrumento fue aplicado en su mayoría a empleados de la construcción con actividades de bajo riesgo físico.
2. Ausentismo observado (A.A.) y (E.L.) relación con el jefe inmediato (-0.0039). A pesar de que la revisión de la teoría indica tendencias opuestas entre las variables a las que pertenecen estos dos ítems, esta baja correlación puede deberse al sesgo propio del instrumento (temor a delatar al compañero o de manifestar una mala relación con el jefe). Otra posible explicación es que, según la teoría, los trabajadores administrativos tienen un menor ausentismo que los obreros.
3. Rotación de personal (C.O.) y (A.A.) seguridad física en el trabajo (0.0056).
Los encuestados pertenecen en su mayoría a puestos con bajo riesgo de sufrir accidentes, lo que puede explicar esta correlación.
4. Rotación (C.O.) y (A.A.) riesgo físico (0.0058). Como ya mencionamos, los encuestados pertenecen en su mayoría a un grupo con bajo riesgo de sufrir accidentes. Esto mismo sucede en las demás correlaciones bajas encontradas.
5. Productividad (C.O.) y (A.A.) accidentalidad laboral (-0.0147).
6. Rotación de personal (C.O.) y (A.A.) accidentalidad observada (-0.0152)

C.O.= Clima organizacional,

E.L.= estrés laboral,

A.A. = Accidentalidad y ausentismo laboral

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Después de aplicar la técnica “t de student” se llegó a las siguientes conclusiones:

Hipótesis sobre la variable clima organizacional

- H1 $U > 70$ Hipótesis Nula : Existe una percepción de un *clima organizacional* positiva en las empresas constructoras del AMM (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha1 $U < 70$ Hipótesis Alternativa : Existe una percepción de un *clima organizacional* negativo en las empresas constructoras del AMM (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

Conclusión:

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, la calificación de las condiciones de clima organizacional en los trabajadores de la construcción del AMM es superior a 70, ya que las puntuaciones del “t” caen dentro del área de aceptación de ± 2.306 , por lo tanto hipótesis H_0 es aceptada.

Hipótesis sobre la variable estrés laboral

- H2 $U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son positivas (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha2 $U < 70$ Hipótesis Alternativa: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son negativas (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

Conclusión:

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, la calificación de las condiciones de estrés laboral en los trabajadores de la construcción del AMM es inferior a 70, ya que las puntuaciones del “t” caen fuera

del área de aceptación de ± 2.365 , por lo tanto hipótesis H_0 es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa.

Hipótesis sobre la variable accidentes y ausentismo laboral

- $H_3 U > 70$ Hipótesis Nula: Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en las empresas constructoras del AMM son positivas (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- $H_{a3} U < 70$ Hipótesis Alternativa : Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en las empresas constructoras del AMM son negativas (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

Conclusiones:

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, las condiciones positivas de accidentalidad y ausentismo laboral en los trabajadores de la construcción del AMM es superior a 0.70, ya que las puntuaciones del “t” caen dentro del área de aceptación de ± 2.365 , por lo tanto hipótesis H_0 es aceptada

RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es el grado de accidentalidad laboral y ausentismo en las empresas constructoras medianas del AMM?

Según los resultados obtenidos en esta investigación, el grado de accidentalidad y ausentismo que se percibe por parte de los trabajadores es positivo, es decir, según la encuesta realizada, existe bajo nivel de ausentismo y accidentalidad.

- ¿Cuál es el grado de estrés laboral de las empresas constructoras mediana del AMM?

Se concluye, según los resultados de la investigación, que el grado de estrés laboral de los trabajadores de la construcción en el AMM es elevado.

- ¿Cuál es la situación del clima organizacional de las empresas constructoras medianas del AMM?

Basado en lo manifestado por los resultados obtenidos de la encuesta, existe una percepción positiva del clima organizacional entre los trabajadores de la industria de la construcción del AMM.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del instrumento aplicado, así como del análisis estadístico realizado en este trabajo de investigación, se ha concluido lo siguiente:

- La percepción del clima laboral por parte de los trabajadores administrativos y de supervisión de las empresas constructoras del AMM en promedio es positivo.
- El nivel promedio de estrés laboral de los empleados administrativos y de supervisión de obra en las empresas constructoras del AMM es alto.
- Los trabajadores de las constructoras del AMM (personal administrativo y de supervisión) manifiestan tener niveles de ausentismo y accidentalidad bajos.
- El ausentismo laboral en los trabajadores de las empresas constructoras del Área Metropolitana de la Ciudad de Monterrey tiene una correlación positiva con algunos factores del clima organizacional.
- La percepción de un clima organizacional negativo está correlacionada positivamente con el estrés laboral de los trabajadores de la misma empresa.
- El nivel de accidentalidad tiene una baja correlación con los factores del clima organizacional.
- De lo anterior concluimos que, aunque los resultados generales de las variables analizadas no manifiestan una correlación definida, al analizar sus factores encontramos que el clima organizacional si puede influir sobre el estrés laboral percibido por los

trabajadores de la construcción y, a su vez, en el nivel de ausentismo laboral presentado en las empresas.

Cabe mencionar que estas conclusiones se refieren a una muestra compuesta por personal administrativo o de supervisión, quienes manifestaron no correr un alto riesgo físico dentro de sus actividades laborales, cuestión que puede explicar el bajo índice de accidentalidad descrita

Se hacen las siguientes recomendaciones para investigaciones subsecuentes relacionadas con el tema:

- Continuar investigando en el área de los trabajadores más expuestos a los riesgos de la construcción, como lo son los albañiles, peones, ayudantes, operarios, etc.
- Recurrir a fuentes de mayor confiabilidad en la recopilación de los datos estadísticos sobre accidentes y ausentismo, tales como registros del IMSS específicos, registros propios de las empresas analizadas, entre otros.
- Utilizar y aplicar instrumentos de medición de estrés laboral y clima organizacional que estén validados y con un alto grado de confiabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Benavides F. et ál. (2002) *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gac Sanit, 16(3). pp. 222-229
- Benavides, Giraldez, et ál., (2002). Análisis de los mecanismos de producción de las lesiones leves por accidentes de trabajo en la construcción en España. Gac Sanit; Vol. 17, No.5, pp. 353-359
- Boada i Grau, Joan; Vallejo, Raúl de Diego y Agulló Tomás, Esteban, (2004). *El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral*. Psicothema. Vol. 16, nº 1 pp. 125-131
- Carreño García, Silvia et ál. (2006) *Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana* Revista Salud Mental, julio-agosto/vol. 29, número 004
- Díaz Muñoz, Arroyo Varela y Rodríguez Rdz., *Tiempo de trabajo no realizado: ausencia y absentismo laboral*. Universidad de Málaga, España 4 pp.
- Gómez Sanabria, Gala León, Guillén y Lupiani, (2003) *Intervención y prevención del Estrés*. Psiquis, Vol. 4, No. 5, págs 226-235
- Jiménez Castro, Wilburg (1974) *Introducción al estudio de la Teoría Administrativa*. Fondo de Cultura Económica. México. 391pp.
- Jiménez Naruse, Nina Yuki y Alvear Galindo, Ma. Guadalupe *Accidentes de trabajo: Un perfil general*. Revista de la Facultad de Medicina UNAM Vol. 48, No. 4, pp. 139-144

- Koontz, Harold (1994) *Administración, una perspectiva global*. Ed. Mc Graw Hill/Interamericana. México. 715 pp.
- Le Breton, Preston P. (1969) *Administración General, Plantación y Ejecución*. Fondo de Cultura Económica. México. 269 pp.
- Marulanda Ruiz, Isabel Cristina (2007) *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida* Ediciones Uniandes, Colombia. 122 pp.
- Meliá, Josep L. y Becerril, Marta (2007) *Psychosocial sources of stress and burnout in the construction sector: A structural equation model* Psicothema Vol. 19, nº 4, pp. 679-686
- Mesa, Francisco y María Kaempffer, Ana, (2004). *30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas* Rev Méd Chile 132: 1100-1108
- Nova Melle, Pilar (1996) *El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo*. Cuadernos de Relaciones Laborales No.9 UCM pp. 229-239
- Peiró, José M. y Rodríguez, Isabel *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional* (2008). Papeles del Psicólogo, Vol. 29(1), pp. 68-82
- Pérez de Maldonado, Isabel; Maldonado Pérez, Marisabel y Bustamante Uzcátegui, Zuleima, (2005). *Clima organizacional y Gerencia: inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrado, Vol.21, No. 2, pp. 232-248
- Ranieri B. Andrés (2006) *Estilos de dirección como determinantes del clima laboral en Chile*. Revista Abante Vol. 1 No.9 pp. 3-33

- Rodríguez González, Roberto; Roque Doval, Yamila y Molerio Pérez, Osana, (2002). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Psicología Científica
- Salgado, Jesús F., Remeseiro, Carlos e Iglesias, Mar. (1996). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Una PYME* Psicothema, Vol. 8, n° 2, pp. 329-335
- Serrano Rosa Miguel Angel, Moya Albiol Luís y Salvador, Alicia, (2009). *Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos*. Anales de psicología, vol. 25, n° 1 (junio), 150-159
- Silva Vazquez, (1992). *Hacia una definición comprensiva del clima organizacional*. Revista de Psicología General y Aplicada Vol. 45, No. 4, pp. 443-451
- Solís Carcaño, Rómel; Alcudia Abad, Carlos y Campos Castro, Carlos, (2006). *Seguridad Y Salud En La Construcción Masiva De Vivienda En México: Caso De Estudio* Universidad Autónoma de Yucatán, México, 27 pp.
- Torrecilla, Oscar Donato (2006) *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*
- Toro García Natalia, Ochoa T. Luz Elena, Vargas del R. Adrián de Jesús, (2004) *Clima Organizacional; promotor de la creatividad de la empresa*. Revista Creando Año 2 No. 3 Universidad Nacional de Colombia
- UGT, (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, España, 37 pp.
- Valencia, Juan Esteban y Pérez Gómez, Augusto.(2004) *Ausentismo Laboral Y Su Relación Con El Consumo De Alcohol Y Otras Sustancias Psicoactivas*

ANEXOS



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE ARQUITECTURA

División de Estudios de Posgrado

Maestría en Administración de la Construcción

El objetivo de esta encuesta es la recopilación de datos sobre la percepción del clima organizacional, el estrés laboral, los accidentes y el ausentismo laboral en las empresas constructoras, con fines meramente académicos. La identidad de las fuentes de la información será de carácter confidencial.

Edad_____ Sexo_____ Escolaridad_____ Antigüedad_____

Instrucciones: Por favor, lea las siguientes preguntas y en seguida marque el cuadro que se aproxime más a su respuesta.

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
¿Cómo califica el apoyo por parte de sus jefes y puestos superiores?					
¿Cómo califica la comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
¿Cómo califica las condiciones físicas (espacio, ruido, temperatura, etc.) de su trabajo?					
¿Cómo calificaría la organización y dirección de su empresa?					
¿Cómo percibe el ambiente social y el compañerismo en su trabajo?					
¿Cómo calificaría su grado personal de motivación y expectativas laborales?					

¿Cómo califica el nivel de productividad de su empresa?					
¿Cómo calificaría el nivel de rotación de su empresa? (Excelente= no hay rotación)					
¿Cómo califica, en general, las condiciones laborales de su empresa?					

¿Qué propondría para mejorar el ambiente laboral de su empresa? _____

VARIABLE ESTRÉS LABORAL

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
¿Qué tan seguro se siente, al realizar su trabajo, de poder terminarlo a tiempo y con la calidad esperada?					
¿Cómo califica los recursos con que cuenta (herramientas, material, fuerza de trabajo, conocimientos, etc) para realizar su trabajo?					
¿Cómo considera las recompensas o retribuciones que obtiene por realizar su trabajo?					
¿Cómo califica la carga de trabajo que se le asigna? (Malo= demasiada carga)					
¿Cómo califica la seguridad física al realizar su trabajo?					
¿Cómo califica el ambiente de trabajo y las relaciones con sus compañeros laborales?					
¿Cómo considera su relación de trabajo con su jefe inmediato o supervisor?					

¿Cómo calificaría su condición física en el trabajo?					
--	--	--	--	--	--

¿Qué tan a menudo se siente agotado física o mentalmente en su trabajo? _____

VARIABLE ACCIDENTES Y AUSENTISMO LABORAL (inasistencias)

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
¿Cómo califica su asistencia al trabajo?					
¿Cómo calificaría el nivel de accidentalidad de usted mismo en el trabajo? (Excelente = 0 accidentes)					
¿Cómo calificaría el nivel de accidentalidad de sus compañeros de trabajo? (Excelente = 0 accidentes)					
¿Cómo califica el nivel de asistencia y puntualidad de sus compañeros de trabajo?					
¿Qué calificación le daría a las medidas de seguridad implementadas en su trabajo?					
¿Cómo califica la situación de su empresa en cuanto al ausentismo laboral? (Excelente = nunca falta nadie)					
¿Qué calificación le daría al conocimiento de las medidas de seguridad por parte de sus compañeros de trabajo?					
¿Cómo califica el riesgo físico que existe en su trabajo? (Excelente = ningún riesgo)					

¿Cree usted que si se mejoraran las condiciones laborales, disminuirían los accidentes laborales y/o el ausentismo? _____

Tabla de Análisis de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	1862.1429	33825.824	.663	.	.900
VAR00002	1865.7143	33895.604	.478	.	.902
VAR00003	1866.7857	34956.181	.228	.	.906
VAR00004	1872.8571	32041.209	.616	.	.898
VAR00005	1870.0000	33238.462	.394	.	.904
VAR00006	1866.7857	31594.643	.742	.	.895
VAR00007	1862.8571	32806.593	.689	.	.898
VAR00008	1871.4286	31686.264	.414	.	.908
VAR00009	1866.4286	32851.648	.817	.	.896
VAR00010	1862.8571	33783.516	.536	.	.901
VAR00011	1865.0000	32876.923	.407	.	.905
VAR00012	1878.5714	31405.495	.696	.	.896
VAR00013	1878.2143	32248.489	.603	.	.899
VAR00014	1861.4286	33232.418	.528	.	.901
VAR00015	1865.3571	32724.863	.417	.	.904
VAR00016	1857.8571	34991.209	.211	.	.906
VAR00017	1859.6429	34232.555	.463	.	.902
VAR00018	1847.8571	35102.747	.674	.	.903
VAR00019	1848.5714	35528.571	.303	.	.905
VAR00020	1853.5714	34513.187	.434	.	.903
VAR00021	1862.8571	33068.132	.628	.	.899
VAR00022	1858.5714	34293.956	.477	.	.902
VAR00023	1861.7857	32075.412	.874	.	.894
VAR00024	1866.7857	33117.720	.599	.	.899
VAR00025	1860.3571	33390.247	.506	.	.901

Item Statistics

VARIABLES	Mean	Std. Deviation	N
CLIMA ORGANIZACIONAL			
01-Apoyo por parte de jefes	79.2857	8.73920	14
02-Comunicación entre compañeros	75.7143	11.41139	14
03-Condiciones físicas del trabajo	74.6429	11.17420	14
04-Organización y dirección de la empresa	68.5714	16.80528	14
05-Ambiente social y compañerismo	71.4286	17.36803	14
06-Motivación y expectativas laborales	74.6429	15.86776	14
07-Productividad de la empresa	78.5714	12.31456	14
08-Rotación de personal	70.0000	25.19157	14
09-Condiciones laborales en general	75.0000	10.37749	14
ESTRÉS LABORAL			
10-Seguridad de realizar bien el trabajo y terminarlo a tiempo	78.5714	10.81818	14
11-Recursos para trabajar	76.4286	18.95628	14
12-Recompensas y retribuciones	62.8571	17.50981	14
13-Carga de trabajo	63.2143	16.24419	14
14-Seguridad física en el trabajo	80.0000	13.58732	14
15-Ambiente de trabajo	76.0714	19.43219	14
16-Relación de trabajo con el jefe inmediato	83.5714	11.50728	14
17-Condición física del trabajador	81.7857	9.92416	14
ACCIDENTALIDAD Y ASUENTISMO LABORAL			
18-Asistencia del trabajador	93.5714	3.63137	14
19-Nivel de accidentalidad del trabajador	92.8571	4.25815	14
20-Accidentalidad de los compañeros	87.8571	8.92582	14
21-Asistencia y puntualidad de los compañeros	78.5714	12.31456	14
22-Medidas de seguridad implementadas	82.8571	9.34680	14
23-Situación general de la empresa en cuanto al ausentismo	79.6429	12.16304	14
24-Conocimiento de los trabajadores sobre medidas de seguridad	74.6429	12.62846	14
25-Riesgo físico en el trabajo	81.0714	13.32704	14

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007
VAR00001	1.000	.353	-.062	.582	.438	.456	.651
VAR00002	.353	1.000	-.028	.046	.722	.426	-.006
VAR00003	-.062	-.028	1.000	.478	-.334	.194	.192
VAR00004	.582	.046	.478	1.000	-.065	.373	.696
VAR00005	.438	.722	-.334	-.065	1.000	.428	.136
VAR00006	.456	.426	.194	.373	.428	1.000	.411
VAR00007	.651	-.006	.192	.696	.136	.411	1.000
VAR00008	.760	.047	.007	.509	.048	.236	.638
VAR00009	.339	.227	.481	.750	.096	.596	.737
VAR00010	.578	.430	.361	.527	.278	.232	.546
VAR00011	.007	.226	.457	.369	-.164	.379	.224
VAR00012	.580	.278	.124	.485	.036	.454	.707
VAR00013	.275	.391	-.057	.159	.610	.654	.323
VAR00014	.194	.236	.355	.413	.163	.455	.368
VAR00015	.424	.803	-.423	-.154	.804	.400	.111
VAR00016	.314	.799	-.288	-.161	.685	.271	-.097
VAR00017	.038	.395	.405	.282	.241	.444	.259
VAR00018	.450	-.066	.176	.468	.279	.658	.639
VAR00019	.576	.351	-.179	.223	.513	.614	.157
VAR00020	.250	.318	.223	.465	-.016	.293	.197
VAR00021	.401	.199	.066	.305	.271	.499	.328
VAR00022	.192	-.075	.508	.640	.091	.552	.422
VAR00023	.631	.279	.155	.656	.267	.687	.651
VAR00024	.363	-.078	.285	.623	.239	.566	.738
VAR00025	.156	.096	.493	.428	.134	.438	.479

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
VAR00001	.760	.339	.578	.007	.580	.275	.194
VAR00002	.047	.227	.430	.226	.278	.391	.236
VAR00003	.007	.481	.361	.457	.124	-.057	.355
VAR00004	.509	.750	.527	.369	.485	.159	.413
VAR00005	.048	.096	.278	-.164	.036	.610	.163
VAR00006	.236	.596	.232	.379	.454	.654	.455
VAR00007	.638	.737	.546	.224	.707	.323	.368
VAR00008	1.000	.294	.430	.004	.632	.075	.006
VAR00009	.294	1.000	.514	.626	.656	.559	.573
VAR00010	.430	.514	1.000	.058	.409	.302	.222
VAR00011	.004	.626	.058	1.000	.566	.215	.239
VAR00012	.632	.656	.409	.566	1.000	.310	.436
VAR00013	.075	.559	.302	.215	.310	1.000	.392
VAR00014	.006	.573	.222	.239	.436	.392	1.000
VAR00015	.122	.134	.319	.110	.392	.579	.175
VAR00016	.033	-.081	.415	-.105	.117	.335	.037
VAR00017	.131	.448	.044	.548	.289	.153	.228
VAR00018	.336	.612	.336	.200	.372	.671	.390
VAR00019	.179	.000	.179	-.197	-.015	.218	.000
VAR00020	.325	.457	.145	.588	.387	-.015	.032
VAR00021	.347	.512	.113	.479	.520	.602	.368
VAR00022	.123	.595	.139	.095	.064	.366	.621
VAR00023	.540	.747	.259	.603	.755	.532	.477
VAR00024	.339	.704	.362	.091	.240	.484	.359
VAR00025	.006	.667	.225	.245	.332	.409	.818

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
VAR00001	.424	.314	.038	.450	.576	.250	.401
VAR00002	.803	.799	.395	-.066	.351	.318	.199
VAR00003	-.423	-.288	.405	.176	-.179	.223	.066
VAR00004	-.154	-.161	.282	.468	.223	.465	.305
VAR00005	.804	.685	.241	.279	.513	-.016	.271
VAR00006	.400	.271	.444	.658	.614	.293	.499
VAR00007	.111	-.097	.259	.639	.157	.197	.328
VAR00008	.122	.033	.131	.336	.179	.325	.347
VAR00009	.134	-.081	.448	.612	.000	.457	.512
VAR00010	.319	.415	.044	.336	.179	.145	.113
VAR00011	.110	-.105	.548	.200	-.197	.588	.479
VAR00012	.392	.117	.289	.372	-.015	.387	.520
VAR00013	.579	.335	.153	.671	.218	-.015	.602
VAR00014	.175	.037	.228	.390	.000	.032	.368
VAR00015	1.000	.807	.159	.187	.309	.114	.385
VAR00016	.807	1.000	.159	-.053	.482	-.107	-.097
VAR00017	.159	.159	1.000	.183	.098	.437	.164
VAR00018	.187	-.053	.183	1.000	.284	.136	.639
VAR00019	.309	.482	.098	.284	1.000	-.029	-.063
VAR00020	.114	-.107	.437	.136	-.029	1.000	.530
VAR00021	.385	-.097	.164	.639	-.063	.530	1.000
VAR00022	-.272	-.281	.355	.583	.262	.125	.272
VAR00023	.360	-.004	.436	.684	.207	.612	.831
VAR00024	-.045	-.189	.358	.827	.271	.232	.367
VAR00025	-.027	-.290	.203	.431	-.092	.102	.420

Inter-Item Correlation Matrix

	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025
VAR00001	.192	.631	.363	.156
VAR00002	-.075	.279	-.078	.096
VAR00003	.508	.155	.285	.493
VAR00004	.640	.656	.623	.428
VAR00005	.091	.267	.239	.134
VAR00006	.552	.687	.566	.438
VAR00007	.422	.651	.738	.479
VAR00008	.123	.540	.339	.006
VAR00009	.595	.747	.704	.667
VAR00010	.139	.259	.362	.225
VAR00011	.095	.603	.091	.245
VAR00012	.064	.755	.240	.332
VAR00013	.366	.532	.484	.409
VAR00014	.621	.477	.359	.818
VAR00015	-.272	.360	-.045	-.027
VAR00016	-.281	-.004	-.189	-.290
VAR00017	.355	.436	.358	.203
VAR00018	.583	.684	.827	.431
VAR00019	.262	.207	.271	-.092
VAR00020	.125	.612	.232	.102
VAR00021	.272	.831	.367	.420
VAR00022	1.000	.449	.775	.715
VAR00023	.449	1.000	.563	.453
VAR00024	.775	.563	1.000	.539
VAR00025	.715	.453	.539	1.000

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Variable: Clima Organizacional

- **Paso 1:** Hipótesis nivel de significación

U Ho > 0.70 Valor hipotético de los factores que influyen en un clima organizacional positivo

N= 9 tamaño de la muestra

- H1 U > 70 Hipótesis Nula : Existe una percepción de un *clima organizacional* positiva en las empresas constructoras del AMM (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha1 U < 70 Hipótesis Alternativa : Existe una percepción de un *clima organizacional* negativo en las empresas constructoras del AMM (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

$\alpha = 0.025$ Nivel de significancia para probar esta hipótesis

- **Paso 2:**

Media $\bar{x} = 74.2063$

Varianza $S^2 = 13.163$

Desviación estándar $S = 3.628$

Error estándar $S_x = S \div (\sqrt{N}) = 3.628 \div (\sqrt{9}) = 1.209$

$$“t” \text{ student} = (x - U_{ho}) \div S_x = (74.2063 - 70) \div 1.209 = \mathbf{3.479}$$

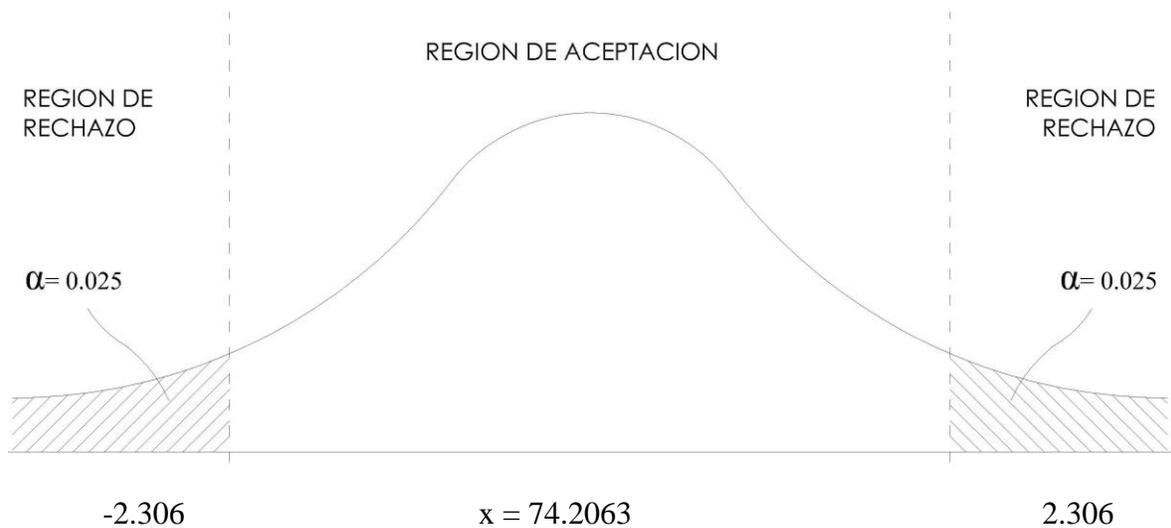
U Ho = 70

○ **Paso 3**

Puesto que el tamaño de la muestra es de 9, el número de grados de libertad es 8, es decir, $9 - 1$, por lo tanto en la tabla de distribución “t” y con un nivel de significancia del 2.5% tenemos un valor de **t = 2.306**

○ **Paso 4**

Trazo de la distribución



LIC= 71.4183

LCS= 76.994

○ **Paso 5**

Estimación

$$U = \bar{x}$$

$$U = \bar{x} \pm (n - 1, \alpha = 0.025) (S \div \sqrt{n})$$

○ **Paso 6**

Límites de confianza

$$\begin{aligned} \text{LCS} &= 74.2063 + (2.306) (3.628 \div 3) \\ &= 74.2063 + (2.306) (1.209) \end{aligned}$$

$$\text{LCS} = \quad \mathbf{76.994} \quad \mathbf{\text{límite superior de confianza}}$$

$$\begin{aligned} \text{LIC} &= 74.263 - (2.306) (3.628 \div 3) \\ &= 74.2063 - (2.306) (1.209) \end{aligned}$$

$$\text{LIC} = \quad \mathbf{71.4183} \quad \mathbf{\text{límite inferior de confianza}}$$

○ **Paso 7**

Conclusiones

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, la calificación de las condiciones de clima organizacional en los trabajadores de la construcción del AMM es superior a 70, ya que las puntuaciones del “t” caen dentro del área de aceptación de ± 2.306 , por lo tanto hipótesis HO es aceptada.

Variable: Estrés Laboral

- **Paso 1:** Hipótesis nivel de significación

U Ho > 0.70 Valor hipotético de los factores que ayudan mitigar el estrés laboral

N= 8 tamaño de la muestra

- H2 U > 70 Hipótesis Nula: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son positivas (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha2 U < 70 Hipótesis Alternativa: Las condiciones de *estrés laboral* dentro de las empresas constructoras medianas del AMM son negativas (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

$\alpha = 0.025$ Nivel de significancia para probar esta hipótesis

- **Paso 2:**

Media $\bar{x} = 75.312$

Varianza $S^2 = 63.719$

Desviación estándar $S = 7.982$

Error estándar $S_x = S \div (\sqrt{N}) = 7.982 \div (\sqrt{8}) = 2.822$

$$“t” \text{ student} = (x - U_{ho}) \div S_x = (75.312 - 70) \div 2.822 = \mathbf{1.88235}$$

U Ho = 70

○ **Paso 3**

Puesto que el tamaño de la muestra es de 8, el número de grados de libertad es 7, es decir, $8 - 1$, por lo tanto en la tabla de distribución “t” y con un nivel de significancia del 2.5% tenemos un valor de **t = 2.365**

○ **Paso 4**

Trazo de la distribución



LIC= 68.638

LCS= 81986

○ **Paso 5**

Estimación

$$U = \bar{x}$$

$$U = \bar{x} \pm (n - 1, \alpha = 0.025) (S \div \sqrt{n})$$

○ **Paso 6**

Límites de confianza

$$\begin{aligned} \text{LCS} &= 75.312 + (2.365) (7.982 \div 2.828) \\ &= 75.312 + (2.365) (2.822) \end{aligned}$$

$$\text{LCS} = \mathbf{81.986 \text{ límite superior de confianza}}$$

$$\begin{aligned} \text{LIC} &= 75.312 - (2.365) (7.982 \div 2.828) \\ &= 75.312 - (2.365) (2.822) \end{aligned}$$

$$\text{LIC} = \mathbf{68.638 \text{ límite inferior de confianza}}$$

○ **Paso 7**

Conclusiones

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, la calificación de las condiciones de estrés laboral en los trabajadores de la construcción del AMM es inferior a 70, ya que las puntuaciones del “t” caen fuera del área de aceptación de ± 2.365 , por lo tanto hipótesis HO es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa.

Variable: Accidentalidad y Ausentismo Laboral

- **Paso 1:** Hipótesis nivel de significación

U Ho > 0.70 Valor hipotético de las condiciones favorables de ausentismo y accidentes laborales

N= 8 tamaño de la muestra

- H3 U > 70 Hipótesis Nula: Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en la empresas constructoras del AMM es positiva (superior a 70 en una escala de 1 a 100)
- Ha3 U < 70 Hipótesis Alternativa : Las condiciones de accidentalidad y ausentismo laboral en la empresas constructoras del AMM es negativo (inferior a 70 en una escala de 1 a 100)

$\alpha = 0.025$ Nivel de significancia para probar esta hipótesis

- **Paso 2:**

Media $\bar{x} = 83.884$

Varianza $S^2 = 47.246$

Desviación estándar $S = 6.874$

Error estándar $S_x = S \div (\sqrt{N}) = 6.874 \div (\sqrt{8}) = 2.4303$

“t” student = $(x - U_{ho}) \div S_x = (83.884 - 70) \div 2.4303 = 5.713$

U Ho = 70

○ **Paso 3**

Puesto que el tamaño de la muestra es de 7, el número de grados de libertad es 13, es decir, $8 - 1$, por lo tanto en la tabla de distribución “t” y con un nivel de significancia del 2.5% tenemos un valor de **t = 2.365**

○ **Paso 4**

Trazo de la distribución



LIC= 78.136

LCS= 89.632

○ **Paso 5**

Estimación

$$U = \bar{x}$$

$$U = \bar{x} \pm (n - 1, \alpha = 0.025) (S \div \sqrt{n})$$

○ **Paso 6**

Límites de confianza

$$LCS = 83.884 + (2.365) (6.874 \div 2.828)$$

$$= 83.884 + (2.365) (2.4303)$$

$$LCS = \mathbf{89.632 \text{ límite superior de confianza}}$$

$$LIC = 83.884 - (2.365) (6.874 \div 2.828)$$

$$= 83.884 - (2.365) (2.4303)$$

$$LIC = \mathbf{78.136 \text{ límite inferior de confianza}}$$

○ **Paso 7**

Conclusiones

Después del análisis anterior se llega a la conclusión que, con el nivel de significancia del 2.5%, las condiciones positivas de accidentalidad y ausentismo laboral en los trabajadores de la construcción del AMM es superior a 0.70, ya que las puntuaciones del “t” caen dentro del área de aceptación de ± 2.365 , por lo tanto hipótesis HO es aceptada