

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES QUE AFECTAN
LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DEL BANCO CAJA SOCIAL SEDE PASTO
(Trabajo de grado para optar por el título de Psicóloga)**

LORENA LUCÍA MESÍAS HIDALGO

**Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto, Mayo de 2013**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES QUE AFECTAN
LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DEL BANCO CAJA SOCIAL SEDE PASTO
(Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga)**

LORENA LUCÍA MESÍAS HIDALGO

Asesor

Psicólogo JUAN PABLO HERRERA SANTACRUZ

**Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Humanas
Programa de Psicología
San Juan de Pasto, Mayo de 2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^o del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2013

DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza para continuar a pesar de las dificultades y por permitirme llegar a este momento tan especial y esperado en mi vida.

A mi madre Ana Lucía, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional, por enseñarme que todo se consigue con trabajo. Te quiero mucho mami. Para ti este logro.

A mi hija **Juliana**, el motor de mi vida, quien con su carita dulce y su corazón sencillo y lleno de amor me ha enseñado a ser mejor persona cada día. Te amo princesa.

A mi padre y mi hermano, quienes han estado junto a mí, brindándome su apoyo, compartiendo conmigo buenos y malos momentos.

Para mi esposo Alex, gracias por tu amor, optimismo y motivación para seguir adelante con este proyecto.

A mis familiares y amigos quienes tuvieron una palabra de aliento y me acompañaron durante todo este tiempo. Sin olvidar a mis pequeños Antonio y Simón.

Por último quiero agradecer sinceramente a mi asesor y jurados por su tiempo, su apoyo y los conocimientos que me han transmitido en el desarrollo de este proceso.

Lorena

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES QUE AFECTAN LA PERCEPCIÓN SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO CAJA SOCIAL SEDE PASTO

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general establecer la influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaborales sobre la percepción del clima laboral en las diferentes áreas de trabajo, de los funcionarios del Banco Caja Social, sede Pasto; se los identificó en la población, se determinó la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral y se analizó la información entre estos. Los participantes de la investigación fueron los doce funcionarios quienes se desempeñan en todas las áreas del Banco. La investigación se desarrolló bajo una estrategia metodológica perteneciente a la investigación cuantitativa, con el método correlacional y un diseño no experimental transversal.

Se utilizaron dos instrumentos de medición: el primero de factores de riesgo psicosocial intralaborales y el segundo de percepción de clima organizacional para recolectar la información los cuales con diferentes preguntas abarcaron los aspectos más relevantes del tema de investigación.

Los resultados que arrojaron estos instrumentos no evidenciaron una correlación significativa entre los puntajes totales obtenidos, sin embargo, se encontraron conceptos como la satisfacción laboral y la motivación que se relacionan con el clima laboral favorable frente a los niveles de riesgo altos presentados en algunos trabajadores.

Palabras Clave: factores de riesgo psicosocial, clima laboral, organización, trabajo, percepciones, instrumentos de medición, correlación significativa.

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS THAT AFFECT THE PERCEPTION ABOUT THE WORKING ENVIRONMENT IN THE WORKERS OF THE CAJA SOCIAL BANK BRANCH PASTO

ABSTRACT

The general aim of this research was establish the influence the psychosocial risk factors about the perception of the working environment in different working areas, of the workers of the Caja Social bank, branch Pasto; they were identified in the population, was determined the worker's perception about the working environment and was analyzed the information between them. The research participants were twelve employees who worked in all of the bank areas. The research was developed under one methodological strategy belonging to quantitative research, with the correlational method and one non-experimental cross.

Two measurement instruments were used: The first one about the psychosocial risk factors, and the second one about the working environment to collect the information, which with different questions covered the most important aspects of the research topic.

The results shown by these instruments did not prove a significant correlation between the total scores obtained, however, were found concepts like labor satisfaction and motivation which were related with the favorable working environment compared to the high risk levels presented in some workers.

Keywords: psychosocial risk factors, working environment, organization, work, perceptions, measurement instruments, significant correlation.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
Objetivos.....	21
<i>Objetivo general</i>	21
<i>Objetivos específicos</i>	21
MÉTODO.....	22
Paradigma de investigación.....	22
Tipo de estudio.....	22
Diseño.....	23
Hipótesis.....	23
Población.....	23
Instrumentos de recolección y análisis de información.....	24
<i>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral</i>	24
Conceptualización del cuestionario de factores de riesgo psicosocial	25
<i>Definición de la finalidad de la prueba</i>	25
<i>Definición de Dominios y Dimensiones Intralaborales</i>	25
<i>Definición de los niveles de riesgo</i>	30
Conceptualización del instrumento para medir percepción del clima laboral.....	31
<i>Definición de la finalidad de la prueba</i>	31
<i>Definición de las categorías del instrumento</i>	33
Procedimiento.....	34
Plan de análisis de datos o de información.....	36
<i>Confiabilidad</i>	36
<i>Frecuencias</i>	37
<i>Coefficientes de correlación</i>	37
Elementos éticos y bioéticos específicos en la investigación.....	38

RESULTADOS	38
<i>Confiabilidad</i>	38
<i>Identificación de factores de riesgo</i>	39
<i>Percepción de clima laboral</i>	43
DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
LIMITACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	64

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Descripción de cargos y número de trabajadores.....	24
<i>Tabla 2.</i> Definición de los dominios.....	26
<i>Tabla 3.</i> Dimensiones y su definición.....	27
<i>Tabla 4.</i> Número de ítems.....	29
<i>Tabla 5.</i> Descripción del instrumento.....	31
<i>Tabla 6.</i> Distribución de las puntuaciones obtenidas.....	36
<i>Tabla 7.</i> Nivel de riesgo.....	39
<i>Tabla 8.</i> Género y nivel de riesgo.....	39
<i>Tabla 9.</i> Frecuencias por dominio.....	40
<i>Tabla 10.</i> Dominio Liderazgo.....	41
<i>Tabla 11.</i> Dominio Control.....	42
<i>Tabla 12.</i> Dominio Recompensas.....	42
<i>Tabla 13.</i> Nivel de clima laboral.....	43
<i>Tabla 14.</i> Nivel de percepción.....	43
<i>Tabla 15.</i> Correlación de las variables.....	45
<i>Tabla 16.</i> Resultados por Dominios.....	47

INTRODUCCIÓN

El mundo actual está conformado por múltiples organizaciones, las cuales determinan en muchas ocasiones estilos de vida, porque están compuestas por conjuntos de individuos que interactúan y se relacionan entre sí, para conformar una comunidad. Es así que el ser humano puede pertenecer a varios grupos que poseen una estructura jerárquica, en donde las diferentes tareas y roles que realiza cada persona, contribuirán a la finalidad o meta que quiere alcanzar la organización.

Las organizaciones dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran para que la organización tenga éxito. En este sentido, los llamados recursos humanos de las organizaciones, es decir, los individuos, son los que desempeñan las actividades y hacen aportaciones que permiten que la organización pueda cumplir con un propósito particular. Sin embargo, para que las personas puedan producir resultados y llevar las organizaciones al éxito y la prosperidad, también requieren de los recursos físicos y materiales, como serían las tecnologías, materias primas, equipos, instalaciones y dinero que manejarán y procesarán con su trabajo. (Chiavenato, 2004).

Estos lugares donde trabajan las personas, se convierten en contextos sociales, donde el desarrollo del individuo depende de los vínculos que establezca con su entorno y este contexto a su vez incide en la realidad del individuo, es así que en muchas ocasiones lo que afecta a los individuos se relaciona con comportamientos y actitudes manifestadas por los otros, como por ejemplo, la relación entre compañeros, con el jefe, con los usuarios, convirtiéndose en un tejido y son la principal influencia sobre los comportamientos, los pensamientos y las emociones de los trabajadores.

Este tipo de relaciones, hace referencia a los factores psicosociales que comprenden todos aquellos aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como: (a) El clima o cultura de la organización, (b) Las funciones laborales, (c) Las relaciones interpersonales en el trabajo, (d) El diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.), (e) El entorno existente fuera de la organización (Ej. Exigencia doméstica), (f) Aspectos del individuo (Ej. personalidad, actitudes) que pueden influir en la aparición de factores de riesgo.

Villalobos (1999) define los factores de riesgo psicosocial, como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad

que le rodea, estos factores no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

La transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de varios de los siguientes criterios: la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y, el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar.

Si estos factores de riesgo psicosocial influyen en el individuo también lo hacen en las organizaciones donde éste labora, ya que, gran parte de su tiempo, los trabajadores desarrollan actividades en las que se ven comprometidos por sus talentos, habilidades y destrezas, además se enfrentan a las competencias impuestas en la empresa, por sus jefes y sus compañeros, siendo estas diversas por su significado, variedad y alcance repetitivo de las mismas.

Las variables son diversas, el sujeto debe enfrentar el entorno, las funciones laborales, las relaciones interpersonales y el ámbito familiar que se convierte en la base de la estabilidad de este empleado. Cuando una de estas se quebranta, el individuo debe asumir el cambio con estrategias que están dentro de su repertorio conductual, pero si no posee estrategias de afrontamiento asertivas, el empleado se enfrenta a una nueva situación que se refleja en el cambio del clima laboral, lo que a su vez afecta el funcionamiento del individuo a nivel psicológico y fisiológico.

Peiró (1995 citado en Guillén y Guil, 2001) considera la influencia que ejercen toda una serie de parámetros individuales en los diferentes aspectos organizacionales, como por ejemplo el clima organizacional y que estudios sobre dicho tema concluyen que la organización existente se filtra en cada individuo como una “organización percibida” única y personal. Cada sujeto pone en marcha mecanismos cognitivos atencionales, motivacionales y de percepción que determinarán en buena medida la naturaleza y frecuencia de su conducta en la organización. El clima entonces, es un factor que determina de manera indirecta el comportamiento de los miembros de una organización porque interviene en las actitudes, expectativas y estados de emoción que experimentan dichas personas.

Guillén, Gala y Velázquez (2000) sugieren una definición de clima que permite determinar la importancia de las percepciones que tienen los trabajadores con respecto a su entorno laboral y es la siguiente:

El clima es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. La consideración de clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma, aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Por otra parte, se considera perjudicial cuando las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos del sistema. Se establece así que el concepto de clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales (p. 166).

El objetivo de la organización es lograr las metas y fines planificados donde los trabajadores encuentren un punto de equilibrio en su lugar de trabajo para que desarrollen un rendimiento positivo, por lo tanto, se considera importante el estudio de clima organizacional porque de este depende un nivel de satisfacción laboral pertinente entre los miembros y la empresa. Para lograr este aspecto, es necesario crear una estabilidad dentro del sistema que aporte métodos para obtener información sobre determinados aspectos como el nivel de actitudes de los miembros ante las peticiones de la estructura, el nivel de conflictos que influyan negativamente y el desarrollo del sistema para plantear nuevos retos y predecir posibles dificultades (Guillén & Guil, 2001).

Por esta razón, es importante la revisión teórica en el contexto internacional, nacional y regional, esta exploración permite que se establezcan parámetros, variables y aspectos relevantes con respecto a los factores de riesgo psicosocial y al clima laboral, porque son temas que han tomado vital importancia debido a las secuelas que se han presentado y a las afecciones de salud en la población y con mayor énfasis en la trabajadora, en donde las personas se ven expuestas a condiciones laborales perjudiciales,

alcanzando cifras alarmantes por lo cual se puede catalogar como un problema de salud pública. (Villalobos, 2004).

A nivel internacional es preciso destacar a la Organización Internacional del Trabajo con la síntesis del artículo Trabajo Decente que resalta la importancia de establecer un programa de prevención y manejo del estrés con el objetivo de reducir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional detectados en la población trabajadora, causados por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicosocial presentes en contexto laboral con el objetivo de garantizar con ello la disminución de los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos para las empresas, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización (OIT, 2004).

En España, la Unión General de Trabajadores [UGT], (2006), en su guía sobre factores y riesgos psicosociales determina que las enfermedades que se producen por este tipo de agentes ocupan el segundo problema de salud laboral en la Unión Europea y que determinados sectores sufren con mayor intensidad el impacto de estos riesgos, destacándose el macro sector de “Servicios”, porque da empleo a un mayor número de personas. Los problemas que se han presentado no solo se deben considerar como insatisfacción laboral porque la realidad que deben afrontar los trabajadores perjudica su salud, poniendo en riesgo su integridad física y personal, así como, en ocasiones, su propia vida. Este tipo de estudios enfatizan en la prevención como una responsabilidad empresarial ineludible.

En Colombia, los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral están siendo abordados a partir de los adelantos en la normatividad a nivel del Ministerio de la Protección Social y de los estudios derivados del mismo de los que se destaca la Primera Encuesta Nacional sobre Riesgos Ocupacionales y los resultados que ponen en primer lugar de prevalencia los riesgos de origen psicosocial y ergonómicos, haciendo indispensable la intervención, identificación, manejo y control de dichos riesgos en las organizaciones. (“Universidad El Bosque”, s.f.).

En dicha Encuesta se tuvo en cuenta diferentes conceptos como: condiciones y medio ambiente de trabajo cuya definición es: “aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los

trabajadores” y también el concepto de Condiciones de salud: “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.” (Comunidad Andina de Naciones [CAN], 2004).

La Primera Encuesta Nacional sobre Riesgos Ocupacionales entrega un número de recomendaciones a tener en cuenta; entre ellas se puede destacar:

1. Establecer programas o líneas de intervención y control de factores de riesgos psicosociales y ergonómicos, de alcance nacional y centrados en las actividades económicas críticas.

2. Mejorar la calidad de la información del Sistema General de Riesgos Profesionales.

3. Fortalecer las acciones que ejecutan las ARP (Administradora de Riesgos Profesionales) en la implementación y prevención de los accidentes de trabajo, sistemas de vigilancia epidemiológica de los riesgos prioritarios (psicosociales y ergonómicos).

4. Realizar encuestas de forma periódica y con un alcance mayor con respecto a todos los centros de trabajo, afiliados o no al SGRP.

Con respecto a la normativa se encuentra la Resolución N° 002646 de 17 de Julio de 2.008 en la cual se establecen disposiciones y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En esta resolución se puntualiza sobre el significado de los factores de riesgo psicosocial los cuales “comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Ministerio de la protección Social, 2.008)

De igual manera en el capítulo tres de la norma se abarca la Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos y los criterios mínimos que se deben tener en cuenta los empleadores y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría en las empresas y estos son:

1. Compromiso de la gerencia o de la dirección y el de los trabajadores
2. Establecer la participación de los directamente interesados o afectados
3. La priorización de los factores debe contar con lo siguiente: Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa y las condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa.

4. Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones.

5. Los procesos de inducción, re-inducción, entrenamiento y capacitación facilitaran el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y bienestar.

6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar de acuerdo al momento histórico de la empresa, su cultura y clima organizacional.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

Se tiene en cuenta también el Origen de las Patologías causadas por estrés ocupacional siguiendo la Tabla de Enfermedades Profesionales, el protocolo para su determinación y la información que se requiere para este tipo de procedimientos.

Es así que en Colombia se establece la lista de enfermedades profesionales la cual está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994; donde el artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivos o monótonos, o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan

estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acidopéptica grave o colon irritable.

Lo anterior ha generado un movimiento importante en relación con la búsqueda de criterios diagnósticos que permitan la calificación del origen –común o profesional de tales patologías. Los datos aportados por 10 Administradoras de Riesgos Profesionales en Colombia, relacionados a los casos de enfermedades profesionales generadas por estrés en el trabajo, correspondientes al periodo 1994–2002 (primer trimestre), muestran 48 eventos calificados, de los cuales 44 (91%) fueron trabajadores hombres y 4 (9%) mujeres. El 40% de los eventos ocurrieron en el personal de servicios de seguridad del Estado (prisiones e inteligencia civil), le siguen trabajadores de distintas empresas de servicios (financiero, energía, educación, comunicación, servicios temporales y vigilancia), que cobijan el 33% de los casos. En cuanto a las patologías calificadas, llama la atención que en el 40% de los casos se determinó como estrés postraumático secundario a explosión y accidente de trabajo. Los demás casos incluyeron episodios de depresión (6%), trastornos secundarios a secuestros (20%) y crisis de ansiedad (30%) (Villalobos, 2004).

La atención y cuidado que en la actualidad se realiza sobre la salud de los trabajadores ha puesto al descubierto que los riesgos presentes en el entorno laboral y que ponen en peligro la salud de los mismos, no proceden exclusivamente de factores físicos sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en la salud y bienestar, es decir, en los estados de estrés que originan procesos físicos y/o psicológicos.

La presente resolución también delimita el papel de las Administradoras de Riesgos Profesionales A.R.P las cuales deben realizar acciones de rehabilitación integral, de acuerdo al Manual de Rehabilitación Profesional que defina la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social.

El decreto 1295 (1994), el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales y regula la protección de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como la obligación que adquieren los empleadores de afiliar a sus trabajadores al SGRP, con una entidad administradora de tales riesgos, o ARP., se ha reformado debido a la ley 1562 (2012), que modifica el nombre de Sistema General de Riesgos Profesionales por Sistema General de Riesgos Laborales, al

igual que se cambia ARP por ARL (Administradora de Riesgos Laborales). Buscando con ello mayor inclusión para la población trabajadora en Colombia. Esta norma también hace referencia al cumplimiento de la Salud Ocupacional en los contextos de trabajo, implementándose de ahora en adelante como un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en la mejora continua de las condiciones y medio ambiente de trabajo, y del bienestar físico, mental y social.

Entidades como la Federación de Aseguradores Colombianos [FASECOLDA], analiza y recolecta estadísticas generales así como específicas de los sectores de la economía nacional, en el sector financiero con respecto al ramo de riesgos profesionales desde el año 2000, se demuestra un incremento notable de los casos denominados como enfermedades profesionales, ya que, se detectaron 17 casos y para el 2010 esta cifra ascendió a 259 casos.

En el ámbito nacional las investigaciones que se desarrollan con respecto a los factores de riesgo psicosocial se pueden destacar las siguientes:

Barahona y Sarsosa (2008) pertenecientes a la Universidad de San Buenaventura – Cali y la Pontificia Universidad Javeriana – Cali respectivamente, realizaron una investigación titulada: “Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada”, cuyos objetivos hacen referencia a la identificación de la percepción de los funcionarios sobre los factores de riesgo psicosociales del trabajo en una empresa financiera, luego de un proceso de fusión. Es una investigación no experimental, con diseño transaccional descriptivo, dando como resultado una percepción de riesgo psicosocial de la fusión de nivel medio; y los factores de riesgo psicosociales presentes fueron: la motivación, el compromiso, la participación y el estrés, que tuvieron relación con el desempeño de los empleados, sus niveles de productividad y agilidad para llevar a cabo las tareas.

Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana en Cali, realizaron una investigación titulada: Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción; esta exploración busca identificar factores de riesgo biopsicosociales que prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia).

Los resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), y con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. Por tanto, el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización.

Pulgarín y Trujillo (2008) estudiantes de la Universidad Tecnológica de Pereira para el programa de Ingeniería Industrial presentaron el trabajo de grado titulado: Estudio de riesgos psicosociales y análisis de puestos de trabajo en la Cooperativa de Crédito y Ahorro de los trabajadores de la Educación de Risaralda "COOEDUCAR" y la conclusión es:

La importancia de los riesgos psicosociales, se encuentra precisamente en las características que estos presentan a la hora de manifestarse y en las consecuencias que generan para los empleados. Estos riesgos son difíciles de detectar y por este motivo se hace más difícil crear programas que se enfoquen en su disminución y posterior eliminación. Además los riesgos psicosociales pueden ser generados a partir de una gran cantidad de causas que se enumeran en el trabajo.

En el ámbito regional, se destacan las investigaciones orientadas al establecimiento e identificación de los factores de riesgo psicosocial y como estos influyen en el desempeño de los trabajadores y en el nivel de productividad de los mismos.

Benavides y Velasco (2006) realizaron un estudio titulado: Propuesta de mejoramiento del Clima Organizacional en la Contraloría General de Nariño con el objetivo de proponer diferentes estrategias de mejoramiento del clima organizacional, que permitan fortalecer el logro de la misión de la entidad, el enfoque metodológico es el empírico analítico. Se recolecta información por medio de documentos y por instrumentos como la encuesta y las entrevistas. En primera instancia se determinó el diagnóstico situacional del clima organizacional. Los resultados del diagnóstico, establecieron que el clima organizacional de la Contraloría General de Nariño, se encuentra entre los rangos de deficiente y malo, el cual presenta debilidades administrativas, por esta razón se realizó una

propuesta de mejoramiento la cual permite alcanzar un clima organizacional favorable que redunde en el desempeño de sus funcionarios y por ende en toda la Entidad.

Ledesma, y Meza (1999) egresadas del Programa de Psicología de la Universidad de Nariño desarrollaron una investigación titulada: Identificación de los principales factores de riesgo psicosociales intralaborales del agente de tránsito y transporte, cuyas conclusiones arrojan lo siguiente: Dentro de esta entidad existen múltiples factores de riesgo psicosociales de origen laboral, las áreas que se encuentran más afectadas son gestión de personal y organización del tiempo de trabajo aclarando los grados de peligrosidad alto y medio respectivamente y el tipo de intervención necesaria y el tiempo en el que se debe aplicar y desarrollar.

Las variables como edad, sexo, escolaridad, tiempo de vinculación, tipo de contrato no influyen en la identificación de los factores de riesgo psicosocial así ellos estén ubicados en un grado de peligrosidad medio-alto.

Collazos y Santacruz (2005) para el programa de Terapia Ocupacional de la Universidad Mariana, realizaron una investigación titulada: Identificación de los riesgos psicosociales del personal de la IPS que labora en EMSSANAR de la Ciudad de Pasto y las conclusiones hacen referencia a la identificación de los riesgos psicosociales de origen laboral y se logró determinar en este proyecto que en el área del contenido de la tarea, relaciones humanas, organización de tiempo de trabajo y en gestión de personal se presentaron niveles de peligrosidad como son: Muy bajo en donde la intervención se hace con las prioridades de Salud Ocupacional. Bajo en donde exige una intervención progresiva con seguimiento en cuanto a sus funciones, rendimiento, capacidades, habilidades y conocimientos aplicados en el trabajo de manera que se incentive al personal a establecer mejor su tiempo de trabajo, nivel Medio con una intervención prioritaria y el nivel Alto con acciones de tipo correctivo.

Esta revisión teórica permitió encontrar estos documentos que se referían a las dos variables objeto de esta investigación, cabe destacar que son estudios que evaluaron tanto los riesgos psicosociales como el clima laboral enfatizándose en ellos los niveles de riesgo que pueden presentar las empresas de diferentes sectores y como el clima afecta al contexto laboral y el cumplimiento de las metas en las organizaciones, pero en ninguno de los estudios se encontró relacionadas las dos variables.

Teniendo en cuenta los resultados de los estudios anteriores y los aspectos que con ellos se concluye, fue importante realizar el estudio que permita relacionar a los factores de riesgo psicosocial con el clima laboral, puesto que en el Banco Caja Social sede Pasto los conceptos antes mencionados están en el día a día de la población trabajadora, quienes se han visto afectados por diferentes estilos gerenciales, los que a su vez influyen en sus percepciones con respecto al clima de su lugar de trabajo. Dentro de la organización, un elemento importante es el superior; este es el representante de la dirección ante los subordinados. Así pues, la calidad de las interacciones entre los miembros y el superior es un sistema de filtraje en la interpretación de las percepciones del clima por parte de los miembros de la organización (Peiró, González-Roma y Ramos, 1992; Jackofsky y Slocum, 1988 citados en Guillén & Guil, 2001).

El manejo integral de estos conceptos es significativo porque brinda una formación y amplía el conocimiento no solo para la investigadora, también para los funcionarios, contribuyendo al logro del objetivo que se plantea y fortaleciendo el impacto en los escenarios organizacionales, principales campos de acción para la aplicación de esta investigación y como un aporte relevante de la Psicología como ciencia de carácter social que se relaciona con una organización a través de los recursos humanos y por ende optimizar su rendimiento y permitir, de esta manera, una mayor efectividad global.

Para desarrollar esta investigación se utilizó dos instrumentos para recolectar información, el primero es el Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, su autor institucional es el Ministerio de la Protección Social, bajo la dirección de Gloria Helena Villalobos Fajardo, Psicóloga, Especialista en Gerencia en la Salud Ocupacional, PhD., en Ciencias de la Salud. El segundo instrumento mide el Clima Organizacional, el cual se validó con la colaboración de dos jueces los cuales expresaron su opinión con respecto a la claridad de los ítems. Para lograr los objetivos planteados el procedimiento se realizó a través de varias fases.

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales sobre la percepción del clima laboral de los funcionarios del Banco Caja Social sede Pasto.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales que se presentan en la población trabajadora del Banco Caja Social sede Pasto, oficina sucursal.

Determinar la percepción de los funcionarios del Banco Caja Social, con respecto al clima laboral en la sede Pasto.

Analizar la información con respecto a los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la percepción del clima laboral en los trabajadores del Banco Caja Social sede Pasto, oficina sucursal

MÉTODO

Paradigma de investigación

Teniendo en cuenta los objetivos de estudio, la investigación se desarrolla bajo una estrategia metodológica perteneciente a la investigación cuantitativa. Desde el punto de vista epistemológico y metodológico el paradigma que orienta la investigación cuantitativa es el Positivismo, término instituido por el filósofo francés Auguste Comte (citado en Quijano, 2009) refiriéndose al conocimiento científico caracterizado por ser: real, útil, cierto, preciso y relativo.

Esta perspectiva considera que la realidad tiene existencia objetiva y que es posible su conocimiento a través de la observación, la experimentación y la razón, este proceso se inicia con la observación de los hechos para luego formular, leyes generales que permiten relacionar las causas con sus efectos (causalidad) y explicar los fenómenos observados, verificándose posteriormente de manera empírica dichas leyes.

Las investigaciones dentro de este paradigma siempre se enmarcan en el enfoque cuantitativo, debido a que utilizan datos cuantitativos o cuantificables y dicha cuantificación “corresponde a propiedades, características o atribuciones que poseen los objetos de estudio”, en el caso específico de este trabajo, se obtuvieron este tipo de datos en los instrumentos aplicados para factores de riesgo psicosocial, como para clima laboral, utilizando ésta información cuantitativa y técnicas estadísticas para tratarla y analizarla.

Tipo de estudio

Tomando como referencia la propuesta de clasificación adoptada por (Hernández, Fernández y Baptista, 2006), esta investigación se ubica dentro del estudio correlacional, porque es preciso saber cómo se comporta un concepto o variable conociendo el

comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Su propósito es medir el grado de relación que exista entre dos o más variables.

Se optó por este tipo de estudio porque se eligieron dos variables estas son: factores de riesgo psicosocial intralaborales, y clima laboral, estableciendo cuales factores están presentes y que percepciones tienen los trabajadores con respecto al clima, para luego ser analizados.

Además se escogió el estudio correlacional porque para llegar al objetivo general de la investigación que hace referencia a establecer el grado de relación entre las variables fue necesario correlacionarlas, para luego analizar los resultados de la misma y con ello determinar en qué grado se presenta, si es positiva o negativa y si es significativa.

Diseño

La investigación propuesta corresponde a un diseño de investigación no experimental y se clasifica en transversal, por cuanto no hay manipulación deliberada de variables, lo que se hace, es observar el fenómeno como se da en su contexto natural para después analizarlo, se observan los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su posible relación sobre las percepciones del clima laboral en los trabajadores. Se recolectaron los datos, se describieron las variables y se analizó su relación en un momento dado.

Hipótesis

Las hipótesis de investigación son descripciones, relaciones o explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones, sujetas a comprobación empírica. Para ésta investigación las hipótesis se diseñaron de la siguiente forma: (a) Como hipótesis de trabajo se plantea que los factores de riesgo psicosocial intralaborales influyen en las percepciones del clima laboral de los trabajadores del Banco Caja Social, sede Pasto. (b) Como hipótesis nula los factores de riesgo psicosocial intralaborales no influyen sobre las percepciones del clima laboral de la población objeto de la investigación. (c) Y la hipótesis alternativa hace referencia a la observación y estudio de otros factores que influyen en las percepciones de la población trabajadora del Banco Caja Social, sede Pasto, sobre el clima laboral.

Población

La población a quien se le aplicó los instrumentos estuvo constituida por todos los trabajadores del Banco Caja Social en Pasto, pertenecientes a la oficina sucursal, de género

femenino y masculino, cuyas edades oscilan entre los 20 y 50 años, en el nivel de estudios se observa que la mayoría de los trabajadores alcanza el nivel profesional, seguido del tecnológico y una sola persona llega al de post-grado, como lo indica la tabla 1.

Tabla 1. Descripción de cargos y número de trabajadores

Cargo	Número de personas	Género	Edad
Gerente	1	Femenino	38
Subgerente	1	Masculino	40
Asesor de Recuperación	1	Masculino	33
Asesores Comerciales	4	Masculino 2	35 – 48
		Femenino 2	34 – 38
Cajeros	3	Masculino 1	25
		Femenino 2	23 – 38
Supernumerario	1	Femenino	31
Servicios Generales	1	Femenino	48
Total	12		

Instrumentos de recolección y análisis de información

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Este es un instrumento diseñado para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en población laboralmente activa. Su alcance es identificar datos socio - demográficos y ocupacionales de los trabajadores, como también establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial y determinar su nivel de riesgo. Su autor institucional es el Ministerio de la Protección Social, bajo la dirección de Gloria Helena Villalobos Fajardo, Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD. En Ciencias de la Salud.

Este cuestionario tiene dos formas de aplicación: Forma A compuesta por 123 ítems, con cinco opciones de respuesta que son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. La población a quien va dirigida es aquella cuyo nivel ocupacional es la de cargos de dirección o jefatura, que se caracteriza por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas, por ejemplo, gerentes o directores y también está dirigida a los

profesionales o técnicos que es el personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros. Duración promedio 28 minutos. Esta forma se aplicó a 11 trabajadores. (Ver Anexo 1).

Forma B: compuesta por 97 ítems, con cinco opciones de respuesta que son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca, va dirigida a la población cuyo nivel ocupacional es el de operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros. Duración promedio 33 minutos. Ésta forma se aplicó a una trabajadora.

Conceptualización del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Definición de la finalidad de la prueba

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial utilizado en esta investigación, parte de la siguiente definición: Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Definición de Dominios y Dimensiones Intralaborales

Dominio: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Los dominios se definen como se indica en la tabla 2.

Tabla 2. Definición de los dominios

Dominio	Definición
Demandas del trabajo	Exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
Control sobre el trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral.
Recompensa	Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica), y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran comprenden las posibilidades

de educación, satisfacción, identificación con el trabajo y con la organización.

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales en la forma A y 16 dimensiones en la forma B.

A cada dominio le corresponden determinadas dimensiones y sus definiciones se describen a continuación en la tabla 3.

Tabla 3. Dimensiones y su definición

Dominio	Dimensión y Definición
Demandas del Trabajo	<p><i>Demandas cuantitativas:</i> Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.</p> <p><i>Demandas de carga mental:</i> La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <p><i>Demandas emocionales:</i> Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p><i>Exigencias de responsabilidad del cargo:</i> Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.*</p> <p><i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico:</i> Condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p><i>Demandas de la jornada de trabajo:</i> Exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p> <p><i>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:</i> Condición</p>

	<p>que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p> <p><i>Consistencia de rol:</i> Compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.*</p>
<p>Control sobre el Trabajo:</p>	<p><i>Control y autonomía sobre el trabajo:</i> Margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p><i>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:</i> Posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p><i>Participación y manejo del cambio:</i> Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p><i>Claridad de rol:</i> Lo que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.</p> <p><i>Capacitación:</i> Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p>
<p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p>	<p><i>Características del liderazgo:</i> Gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p> <p><i>Relación con los colaboradores (subordinados):</i> Gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación.*</p>

Retroalimentación del desempeño: Información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Relaciones sociales en el trabajo: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social. El trabajo en equipo. La cohesión.

Recompensas: *Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:* Sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

Reconocimiento y compensación: Retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Nota. * Dimensión no evaluada en la Forma B

En la tabla 4 se presenta el número de ítems a través de los que se evalúan los dominios y las dimensiones.

Tabla 4. Número de ítems

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
		Cantidad de ítems	Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores	9	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	7	5
	Capacitación	3	3

	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía	3	3
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	4
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	No aplica
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	5	No aplica
	Demandas de la jornada de trabajo	3	6
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	11	10
Total de ítems		123	97

Definición de los niveles de riesgo

Comparando los puntajes obtenidos con los baremos correspondientes, para cada dimensión, dominio y puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan. Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se describen a continuación:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Conceptualización del instrumento para medir la percepción de clima laboral

Definición de la finalidad de la prueba

Este instrumento utilizado para medir las percepciones del clima laboral utilizado en esta investigación, parte de la siguiente definición: El clima laboral son las cualidades o propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral que son percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Este puede ser beneficioso o perjudicial, dependiendo de las posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral. Este instrumento está diseñado para medir las percepciones o apreciaciones de los trabajadores sobre el clima laboral en la organización.

Este instrumento está diseñado para medir los factores que intervienen en la percepción del clima laboral de los trabajadores. Está compuesta por 84 ítems, clasificados en 10 categorías, a su vez se dividen en 27 subcategorías que permiten estudiar la variable de manera más precisa. Los ítems tienen cinco opciones de respuesta así: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca. (Ver Anexo 2). Las categorías, subcategorías y los ítems están distribuidos como lo explica la tabla 5.

Tabla 5. Descripción del instrumento

Categoría	Subcategorías	Ítems
------------------	----------------------	--------------

1. Relaciones	1.1 Con compañeros	1 y 2
	1.2 Entre áreas	3 y 4
	1.3 Con jefe inmediato	5 – 9
2. Compromiso Organizacional	2.1 Con el equipo/ cargo	10 y 11
	2.2 Con la organización	12 y 13
3. Reconocimiento	3.1 Compensación Económica	14 y 15
	3.2 Por la labor	16, 17 y 18
4. Condiciones de trabajo	4.1 Física	19 – 23
	4.2 Psicológica	24, 25 y 26
5. Servicio al Cliente	5.1 Cliente Externo	27 – 32
	5.2 Cliente Interno	33, 34 y 35
6. Direccionamiento Estratégico	6.1 Con los procesos	36 – 39
	6.2 Con el equipo	40, 41 y 42
	6.3 Frente al cargo	43, 44 y 45
	6.4 Con la Estrategia	46, 47 y 48
	6.5 Comunicación	49 - 53
7. Comportamiento Organizacional	7.1 Equidad	54 y 55
	7.2 Integridad	56, 57 y 58
	7.3 Cooperación	59, 60 y 61
	7.4 Respeto	62 y 63
8. Seguimiento y Toma de Decisiones	8.1 Seguimiento	64, 65 y 66
	8.2 Toma de Decisiones	67 - 71
9. Desarrollo	9.1 Formación y Capacitación	72, 73 y 74
	9.2 Oportunidad de Progreso	75 y 76

	9.3 Bienestar	77 y 78
10. Flexibilidad y Adaptación al cambio	10.1 Flexibilidad	79, 80 y 81
	10.2 Innovación	82, 83 y 84

Definición de las categorías del instrumento

Las definiciones de las categorías que componen el instrumento son las siguientes:

Relaciones: Las relaciones sociales en el trabajo muestran como una persona hace vínculos con otra en el espacio donde realiza sus labores, de manera formal cuando se persiguen objetivos organizacionales y de manera informal cuando se interactúa en pro de la amistad. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (Litwin & Stinger, 1978).

Compromiso organizacional: Grado de identificación que un empleado tiene con respecto a la organización, sus objetivos y metas. Un alto grado de compromiso en el trabajo o con el cargo significa identificarse con el trabajo específico que se realiza y un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia, demostrando su satisfacción por pertenecer a ella (Robbins, 1998 citado en García & Ibarra, s.f).

Reconocimiento: Tendencia por medio de la cual se muestra interés y aprobación por una labor que el empleado realiza correctamente, reforzando con ello conductas en los empleados, que al repetirlas contribuirían con la cultura y objetivos generales de la empresa (Robbins, 1998).

Condiciones de trabajo: Conjunto de variables que definen la realización de una tarea en el ambiente que se realiza, determinando directamente la salud del trabajador. Las condiciones de trabajo se pueden dividir en: física, psicológica y social (UGT, s.f).

Servicio al cliente: Conjunto de estrategias que una organización plantea para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, marcando una diferencia con las organizaciones que son su competencia. Esta estrategia es indispensable para el desarrollo de la organización.

Direccionamiento estratégico: Instrumento por el cual se establecen los logros, los indicadores de efectividad, los procesos, los enfoques, y demás áreas importantes que

tengan concordancia con la misión, la visión, y los objetivos establecidos por la organización. Esta categoría se relaciona con el término de calidad del servicio (Vargas & Aldana, 2006).

Comportamiento organizacional: Permite conocer la forma en que las características de las organizaciones influyen sobre las conductas, las actitudes, los valores, las expectativas de los miembros que forman parte de ellas, a la vez que las acciones de los miembros provocan cambios en el contexto organizacional. (Peiró, 1990 citado en Gil & Alcover, 2003).

Seguimiento y toma de decisiones: Consiste en el análisis de la información a medida que avanza un proyecto. Su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad de una organización. Con el seguimiento se plantea la línea de trabajo, y además, permite a la administración conocer cuando algo no está funcionando y decidir el próximo paso o fase. El proceso de toma de decisiones es un proceso por medio del cual se pretende pasar de una situación a otra, por medio de alternativas culminando en una elección. (Peiró, 1990 citado en Gil & Alcover, 2003).

Desarrollo: Conjunto de intervenciones de cambio que una organización plantea como oportunidades, para mejorar su eficacia y lograr el bienestar de los empleados. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora (Robbins, 2004).

Flexibilidad y adaptación al cambio: Conjunto de estrategias que posee la organización para adaptarse al ambiente y la manera como esta responde frente a ellos, en el momento preciso, teniendo en cuenta los resultados que como empresa desea conseguir (Vargas & Aldana, 2006).

Procedimiento

El procedimiento se llevó a cabo en fases en las que se explica con detalle los pasos que fueron necesarios para la consecución de los objetivos. La primera etapa consistió en la autorización por parte de la gerencia del Banco Caja Social, sede Pasto, oficina sucursal, para la realización del estudio, este permiso fue concedido y se explicó además la finalidad de la investigación. Fue necesario conocer detalladamente el lugar, el personal y los cargos, con el fin de empezar a contextualizar este proceso.

En la fase dos se revisaron los instrumentos de recolección y análisis de la información. El instrumento de percepción de clima laboral fue evaluado por dos jueces quienes basados en su experiencia evaluaron que tan clara fue la información proporcionada por la prueba. Cada experto recibió la información necesaria acerca del objetivo de la investigación, propósito de la prueba, y de las categorías de información de los ítems que para este caso fueron claridad y observaciones. Por último se analizó los instrumentos de validación y se procedió a tomar las decisiones de incluir, excluir o modificar los ítems, para ello se otorgó una calificación mínima (1) y la máxima (5). El resultado de este proceso permitió que se conservaran 84 ítems ya que, la puntuación era favorable y solo algunos de ellos fueron revisados con respecto a su redacción.

Fase tres: Se informa a los trabajadores sobre el contenido de los instrumentos y los requerimientos necesarios para su desarrollo, aunque el permiso por parte de la gerencia estaba otorgado se dejó que fueran ellos los que decidieran su participación voluntaria en el proceso, para cumplir con este propósito los participantes diligenciaron el formato de consentimiento informado donde se aclaró el carácter confidencial de los resultados. Se pidió también el anonimato al momento de responder los cuestionarios, se aclararon dudas respecto a algunas preguntas y la manera de contestarlas. Las condiciones para la aplicación fueron las mismas para todos los participantes, terminando su jornada laboral, esto con el objeto de evitar distracciones en sus labores y que respondieran sin analizar los ítems.

Posterior a la aplicación de los instrumentos, como cuarta etapa, la información que se obtuvo en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial de cada uno de los participantes y siguiendo las instrucciones del aplicativo que se encontraba en la página oficial del Fondo de Riesgos Profesionales de Colombia, entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, se la descargó en el programa Evaluación de Factores Psicosociales, para que luego se transformara en una base de datos en el programa Excel 2007 en la cual se encontraron los datos con respecto a los dominios y demandas evaluados, con el puntaje transformado y el nivel de riesgo obtenido, el puntaje total de la escala y el nivel de riesgo total. En el programa también se generaron informes individuales en los que se describen los datos obtenidos, y la interpretación genérica de los niveles de riesgo, pero esta vez en el programa Word 2007.

Para el instrumento de clima laboral los 84 ítems que componen la escala se calificaron teniendo en cuenta las cinco opciones de respuesta y se les otorgó el puntaje así: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1). Luego se sumó la puntuación de cada una de las preguntas para obtener el puntaje total de la escala. Se trabajó con los 84 ítems, para saber la puntuación máxima se multiplicó a los mismos por cinco dando como resultado 420 y para la puntuación mínima se obtuvo el valor de 84.

El recorrido de la escala fue 420 – 84. Estos valores se agruparon en cinco categorías así: muy desfavorable, desfavorable, aceptable, favorable y muy favorable. La tabla seis indica la distribución otorgada.

Tabla 6. Distribución de las puntuaciones obtenidas

Puntuación	Categorización
84 – 151	Muy desfavorable
152 – 219	Desfavorable
220 – 286	Aceptable
287 – 354	Favorable
355 – 420	Muy favorable

Los datos que se obtuvieron se organizaron en una base de datos creada en el programa Excel 2007.

En la quinta fase se realizaron los cálculos psicométricos necesarios utilizando el programa SPSS versión 19. Esto hace referencia al cálculo de confiabilidad, la frecuencia de respuestas e individuos para cada ítem, dominio y categoría, según correspondiera a los instrumentos utilizados. La información encontrada se describió en el informe final de dicha investigación.

Plan de análisis de datos o de información

El plan de análisis de datos de ésta investigación fue realizado en Excel 2007 y en el programa SPSS versión 19, y se constituyó de las siguientes partes:

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica buena

confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. De acuerdo al manual suministrado por la autora.

Para el instrumento de percepción de clima laboral, los resultados mostraron que este cuenta con un alto nivel de consistencia interna. Se estableció este cálculo a través del coeficiente Alfa de Cronbach, indicando así una buena confiabilidad del instrumento porque obtuvo 0,957; posterior a su aplicación a la población objeto de este estudio.

Frecuencias

Se determinaron las frecuencias en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial. Se observa con ellas que número de personas se encuentran en determinado nivel de riesgo con respecto al puntaje total y al dominio, al igual que en el instrumento de clima laboral estos resultados también se encontraron con respecto al puntaje total obtenido y a las 10 categorías sujetas al análisis.

Coefficientes de correlación

Se calcularon coeficientes de correlación de Pearson, por cuanto las variables objeto de estudio son de naturaleza numérica, por tanto, las puntuaciones que se obtuvieron, son los datos aportados directamente por los instrumentos de medida permitiendo un tratamiento estadístico más elaborado, pues con ella pueden realizarse operaciones matemáticas que llevan a una descripción más precisa y compleja. Una segunda característica de la correlación es que las dos variables objeto de este estudio fueron aleatorias debido a que la distribución no se conoció sino hasta el momento de la recolección de los datos. La correlación es bivariada, debido a que los cuatro dominios que tiene el cuestionario de factores de riesgo y las 10 categorías que conforman el instrumento de clima laboral arrojan dos puntajes totales.

Se trabajó con el índice de correlación de Pearson para observar el grado de relación entre los puntajes totales de los dos instrumentos. El nivel de significancia o p-valor cuando se trabaja con 5% o 0.05, para encontrar un nivel significativo. Esta correlación también hace referencia a una prueba de hipótesis y el resultado encontrado permitió rechazar la hipótesis de trabajo, ya que no existe un valor significativo o una relación matemática entre las variables.

Elementos éticos y bioéticos específicos en la investigación

La presente investigación se basó en la normatividad ética y bioética que reglamenta los procesos en Psicología, especialmente en los siguientes aspectos:

Ley 1090 de 2006, en su capítulo VI determina el uso del material psicotécnico y en ésta investigación se tuvo el acompañamiento del docente asesor ya que la investigadora desarrolló el proceso en calidad de estudiante egresada del programa de Psicología. Las escalas utilizadas cumplen con las normas propias para la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad. Los resultados de las mismas solo se presentaron cuando cumplieron estas características. (Ley 1090 de 2006).

Teniendo en cuenta la resolución 8430 de 1993, según el capítulo 1 que hace referencia a los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, la investigación desarrollada no tiene riesgo, porque no se modifican ningún tipo de variables, ya sean biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio. Esta resolución también informa sobre el Consentimiento Informado como un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

En esta investigación se entregó el consentimiento informado donde se presentó la siguiente información: Título de la investigación, objetivo general, fecha de aplicación y se aclara el carácter confidencial. De acuerdo a la resolución 8430 de 1993 en sus artículos 6, 8 y 15 se les garantizó a los participantes recibir las respuestas y aclaraciones pertinentes con respecto a los procedimientos. Además los datos personales en este formato son sólo para la aceptación voluntaria de participar en este proceso. (Ver Anexo 3).

RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos específicos de la investigación, los resultados que se obtuvieron luego del proceso de aplicación, fueron analizados estadísticamente y la información arrojó las siguientes evidencias.

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad de la prueba utilizada para medir clima laboral, específicamente la consistencia interna se recurrió al coeficiente Alfa de Cronbach, con lo

que se obtuvo un índice de 0.95, siendo este valor considerable por ser cercano a 1, este instrumento se consideró fiable, haciendo mediciones estables y consistentes.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. (“Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010”).

Identificación de factores de riesgo

Para continuar el proceso investigativo, fue necesario identificar el número de personas que se ubican dentro de algún nivel de riesgo, según lo establecido en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial. Teniendo en cuenta el puntaje total obtenido por los 12 participantes en esta prueba, los resultados permitieron ubicarlos según lo describe la tabla siete así:

Tabla 7. Nivel de riesgo

Nivel de riesgo			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Riesgo alto	4	33,3	33,3	33,3
Riesgo medio	4	33,3	33,3	83,3
Riesgo bajo	2	16,7	16,7	50,0
Riesgo muy alto	1	8,3	8,3	91,7
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Con respecto al género, es el femenino quien tiene un número de casos mayor, relacionado con el nivel de riesgo. La tabla 8 explica esta distribución.

Tabla 8. Género y nivel de riesgo

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Nivel de riesgo	Riesgo alto	1	3	4
	Riesgo bajo	2	0	2
	Riesgo medio	2	2	4

Riesgo muy alto	1	0	1
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	0	1
Total	7	5	12

Para identificar que factor de riesgo psicosocial está más presente en la población objeto de estudio fue necesario relacionar la frecuencia de nivel de riesgo con respecto al dominio. De este análisis se determina que el dominio con mayor nivel de riesgo es el que corresponde a Demandas del trabajo que corresponde a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo, aquí el 41.7% se encuentra en riesgo muy alto. La dimensión con mayor número de respuestas ubicadas en el nivel muy alto se encuentra en la denominada “Demandas emocionales”, que son las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

La tabla nueve describe los resultados obtenidos por los participantes de acuerdo al Dominio.

Tabla 9. Frecuencias por dominio.

DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Riesgo alto	1	8,3	8,3	8,3
Riesgo bajo	2	16,7	16,7	25,0
Riesgo medio	4	33,3	33,3	58,3
Riesgo muy alto	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

El siguiente riesgo con un nivel de riesgo considerable de los participantes del estudio, hace referencia al dominio denominado Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como

la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. La dimensión con el mayor número de respuesta en el nivel de riesgo muy alto se denomina Características del liderazgo la cual se refiere a la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. La tabla 10 muestra los resultados obtenidos en este dominio.

Tabla 10. Dominio liderazgo

DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Nivel de Riesgo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Riesgo alto	4	33,3	33,3	33,3
Riesgo bajo	2	16,7	16,7	50,0
Riesgo medio	4	33,3	33,3	83,3
Riesgo muy alto	1	8,3	8,3	91,7
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

El dominio denominado Control sobre el trabajo también presenta una frecuencia de cuatro casos en el nivel de riesgo alto, en este dominio se tiene en cuenta posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

La dimensión con un mayor número de respuestas ubicadas en el nivel de riesgo muy alto fue Control y autonomía sobre el trabajo, esta se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando: El margen de decisión y autonomía son restringidos o inexistentes. La tabla 11 muestra los resultados que se obtuvieron en el dominio descrito.

Tabla 11. Dominio Control

DOMINIO Control sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo alto	4	33,3	33,3	33,3
	Riesgo bajo	2	16,7	16,7	50,0
	Riesgo medio	4	33,3	33,3	83,3
	Sin riesgo o riesgo despreciable	2	16,7	16,7	100,0
Total		12	100,0	100,0	

El dominio denominado Recompensas que hace referencia a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, es el que presenta un nivel de riesgo más bajo porque el 58% de los participantes se ubican en la respuesta de sin riesgo o riesgo despreciable. Solo un participante de la investigación se ubica en un nivel de riesgo muy alto en la dimensión que se denomina Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza en la cual se tienen en cuenta el sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización. (“Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010”).

Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando: Se percibe inestabilidad laboral. El sentimiento de orgullo deficiente o no existe. Los individuos no se sienten a gusto con la tarea que realizan. La tabla 12 indica las frecuencias que se obtuvieron para este dominio.

Tabla 12. Dominio Recompensas

DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Riesgo alto	1	8,3	8,3	8,3
	Riesgo bajo	2	16,7	16,7	25,0
	Riesgo medio	2	16,7	16,7	41,7
	Sin riesgo o riesgo despreciable	7	58,3	58,3	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Percepción de clima laboral

Para establecer cuál es la percepción de los participantes en la investigación se tuvo en cuenta la categorización que se le otorgó al puntaje final, la cual estaba definida por el puntaje mayor menos el menor, a este dato se lo divide entre cinco porque son los rangos a los que se quiere llegar, dando como resultado el mismo número de intervalos que se denominan así: Muy desfavorable, Desfavorable, Aceptable, Favorable y Muy favorable, igualmente para cada categoría que conforma este instrumento se establecieron las mismas normas y criterios de calificación e interpretación.

Esta categorización y la frecuencia de respuestas permitieron conocer que tan positiva o negativa es la percepción del clima laboral de acuerdo con cada uno de los trabajadores que participaron de esta investigación. Los resultados que se obtuvieron con respecto a esta variable se encuentran dentro de los niveles de Favorable y Muy favorable. La tabla 13 indica el nivel de clima laboral en el banco Caja Social.

Tabla 13. Nivel de clima laboral

Nivel de Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Favorable	7	58,3	58,3	58,3
Muy Favorable	5	41,7	41,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Para calificar las categorías fue necesario determinar el número de ítems que le corresponde a cada una de ellas, con este dato se obtiene el puntaje mínimo y máximo que cada persona podía obtener, para luego ser interpretada de acuerdo a los cinco niveles de percepción. La tabla 14 muestra estos resultados.

Tabla 14. Nivel de percepción

Nivel de Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones		
Desfavorable	1	8,3

Aceptable	1	8,3
Favorable	6	50,0
Muy favorable	4	33,3
Total	12	100,0
Compromiso Organizacional		
Favorable	1	8,3
Muy favorable	11	91,7
Total	12	100,0
Reconocimiento		
Aceptable	1	8,3
Favorable	6	50,0
Muy favorable	5	41,7
Total	12	100,0
Condiciones de Trabajo		
Favorable	6	50,0
Muy favorable	6	50,0
Total	12	100,0
Servicio al Cliente		
Favorable	3	25,0
Muy favorable	9	75,0
Total	12	100,0
Direccionamiento Estratégico		
Favorable	3	25,0
Muy favorable	9	75,0
Total	12	100,0
Comportamiento Organizacional		
Favorable	8	66,7
Muy favorable	4	33,3
Total	12	100,0
Seguimiento y Toma de decisiones		
Aceptable	2	16,7
Favorable	6	50,0

Muy favorable	4	33,3
Total	12	100,0
Desarrollo		
Favorable	6	50,0
Muy favorable	6	50,0
Total	12	100,0
Flexibilidad y Adaptación al cambio		
Favorable	8	66,7
Muy favorable	4	33,3
Total	12	100,0

Para determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la percepción de clima laboral en los trabajadores del Banco Caja Social se utilizó el índice de correlación de Pearson, para comprobar las hipótesis planteadas en esta investigación: (a) como hipótesis de trabajo se planteó que los factores de riesgo psicosocial intralaborales influyen en las percepciones del clima laboral de los trabajadores. (b) Como hipótesis nula se formula que los factores de riesgo psicosocial intralaboral no influyen en las percepciones del clima laboral de la población objeto de esta investigación. (c) Y la hipótesis alterna hace referencia a la observación y estudio de otros factores que influyen en las percepciones de la población trabajadora del Banco Caja Social, sede Pasto, sobre la percepción del clima laboral.

Se tomó los puntajes totales de las variables estudiadas expresados de manera numérica, se realizó el análisis y se obtuvo el índice de correlación, la cual es negativa y su nivel de significancia se aleja de 5%. La tabla 15 indica los valores descriptos.

Tabla 15. Correlación de las variables

		PUNTAJE	
		TOTAL CLIMA GENERAL	TOTAL factores de riesgo psicosocial
TOTAL CLIMA GENERAL	Correlación de Pearson	1	-,049
	Sig. (bilateral)		,880

	N	12	12
PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma A (puntaje transformado)	Correlación de Pearson	-,049	1
	Sig. (bilateral)	,880	
	N	12	12

Después de aplicados los instrumentos se obtuvo el índice de correlación de Pearson el cual fue de -0,049 entre el puntaje total de clima laboral con el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, por lo tanto no se puede establecer la correlación entre las variables, porque el p-valor de 0,880, es mayor o se aleja del valor de 0,05. Por lo tanto se acepta en este caso la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de trabajo.

Sin embargo, y con el fin de mejorar la presentación y hacer aportes desde el interés investigativo, se procedió a representar las posibles relaciones entre dimensiones de las dos variables, y se encontró lo siguiente: Al revisar los resultados obtenidos entre los dominios que establece el cuestionario de factores de riesgo psicosocial como en las categorías que miden el clima organizacional se pudo determinar que existe correlación solo en ciertas variables y que el nivel de significancia está al 0,01 y en otras al 0,05.

La correlación que se encontró entre la categoría de Compromiso y el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, fue negativa lo que indicó que cuando decrece la primera, crecerá la segunda y viceversa. Su valor fue de -0,717 ubicándose en una correlación negativa alta y un p-valor de 0,009, el cual es altamente significativo al 1%.

La variable Compromiso también se correlacionó con el dominio denominado Control sobre el trabajo, esta correlación es negativa, su valor es de -0,686 y obtuvo un p-valor de 0,014. Posicionándose de esta forma en una correlación negativa moderada, con un nivel de significancia menor a 0,05 o 5%.

Por último se encontró una correlación de -0,734 entre la categoría Compromiso dentro del instrumento de clima laboral con el puntaje total del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial, la cual es negativa alta, debido a que en la medida que aumenta una

variable disminuye otra. Esta correlación es significativa al nivel 0,01 o altamente significativa al 1%.

DISCUSIÓN

En este estudio se investigó los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la percepción del clima laboral en los trabajadores del Banco Caja Social en la ciudad de Pasto, la población objeto de estudio fue de 12 personas, los cuales pertenecen a los diferentes cargos y áreas de las que se compone este sitio de trabajo. Fue necesario identificar los factores de riesgo intralaborales presentes en los colaboradores, determinar la percepción de los trabajadores con respecto al clima laboral y analizarlos detenidamente, con base en esto se constituyeron las hipótesis estadísticas en las cuales se basó la investigación.

Si el nivel de significancia a nivel general es muy alto con respecto al esperado, se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula; de acuerdo con los resultados encontrados en la investigación se puede decir que la correlación entre los puntajes totales obtenidos de las pruebas aplicadas es inexistente, o no mostraron resultados significativos, comprobando la hipótesis nula planteada para este estudio, la cual hace referencia a que no existe influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaborales en las percepciones del clima laboral de los trabajadores.

Por lo tanto, no se perciben factores de riesgo psicosocial intralaborales que influyan sobre el clima laboral, aunque en los resultados finales del cuestionario se observe que cuatro de los 12 participantes tienen un riesgo alto, cuatro presentan un riesgo medio, dos con riesgo bajo y uno presenta riesgo muy alto, al igual que uno para sin riesgo o riesgo despreciable, en relación con el puntaje total del clima, ya que este es considerado por siete de los participantes como Favorable y por cinco de ellos como Muy Favorable.

De los cuatro participantes de la investigación que corresponde al 33% de la población, los cuales obtuvieron un nivel de riesgo alto, puntuaron alto en la mayoría de las dimensiones que componen cada dominio, lo mismo ocurre en el caso que puntúa un nivel de riesgo muy alto y que corresponde al 8.3%. La tabla 16 muestra los resultados que obtuvieron los 5 trabajadores.

Tabla 16. Resultados por Dominios

DOMINIOS

Nivel de riesgo Puntaje total	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas
Riesgo alto	Alto	Alto	Alto	Bajo
Riesgo alto	Medio	Medio	Muy Alto	Sin riesgo
Riesgo alto	Alto	Alto	Muy Alto	Medio
Riesgo alto	Medio	Alto	Muy Alto	Sin riesgo
Riesgo muy alto	Muy Alto	Alto	Muy Alto	Alto

Los resultados que arrojó esta investigación son diferentes con respecto al estudio denominado Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas realizado por Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010) en donde el resultado encontrado es la asociación entre clima laboral y los factores de riesgo psicosocial, bien sea porque el clima laboral se ha considerado un precursor de los factores de riesgo psicosocial o, por el contrario, el impacto de ciertos factores de riesgo hace que se perciba el clima laboral de manera adversa; en este sentido, los resultados confirman dicha relación inversa, ya que muestran que, en general, a mejor clima laboral menor percepción de riesgo psicosocial y a mayor percepción de riesgo psicosocial peor clima laboral. Las dos investigaciones se desarrollan bajo un tipo de estudio correlacional, pero la diferencia radica en cuanto al número de personas que participan, mientras que en el estudio citado son 400 colaboradores de diferentes entidades promotoras de salud, para este fueron 12 colaboradores, entonces entra el error típico de la correlación, que depende del número de sujetos, este error es menor si aumenta el tamaño de la población o de la muestra.

Reafirmando los datos encontrados en este estudio, no se encontró una correlación alta entre las dos variables investigadas, entonces se procedió a examinar detenidamente los cinco casos que puntúan con un nivel de riesgo alto y muy alto en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial, observando de igual manera que resultados obtuvieron en el cuestionario de clima laboral, donde tres de ellos se ubican dentro del rango de Muy favorable y dos de ellos en el rango de Favorable.

El dominio con mayor nivel de riesgo corresponde a Demandas del trabajo y la dimensión que presenta nivel de riesgo muy alto se denominó Demandas emocionales, para

que esta se convierta en fuente de riesgo cuando el colaborador se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. Y cuando el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. (“Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010”). El resultado encontrado en ésta investigación difiere de diversos estudios con respecto a las emociones y su influencia en el clima laboral, debido a que los participantes tienen un nivel muy alto pero no afecta su percepción sobre el clima laboral.

Trabajos realizados por (Goleman, 1995, 1998 & Boyatzis, 1999 citados en Gabel, 2005), se refieren al término de Inteligencia Emocional como un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual y la capacidad para comunicarlas de manera positiva y asertiva en el ambiente organizacional. Y también han sugerido importantes relaciones entre la IE y el mundo laboral; entre ellas, se podría mencionar la influencia mutua entre las demandas del individuo, el ambiente organizacional y la efectividad, la relación directa existente entre el clima laboral, la cultura y el sistema organizacional y la efectividad.

Otro nivel de riesgo considerable en los participantes se encontró en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el mayor número de respuestas en el nivel de riesgo muy alto se ubicó en la dimensión Características del liderazgo, convirtiéndose en fuente de riesgo cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso. (“Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010”).

Esta dimensión no afectó las percepciones de los colaboradores con respecto al clima laboral, este resultado es contrario a diversos postulados con respecto al liderazgo y su influencia sobre cómo se percibe el clima laboral; el estudio llevado a cabo por (Clerc, Saldivia & Serrano, 2006), afirma lo siguiente:

Las relaciones interpersonales son las que permiten interactuar con los otros miembros, lograr una comunicación efectiva, solucionar conflictos y expresarse de manera auténtica y honesta, favorecerá el trabajo en equipo y por consiguiente se mejorará la productividad, se encontrará satisfacción en el trabajo y se entregará a los usuarios una atención de calidad. Un mal liderazgo impide generar espacios de comunicación efectiva de manera que cuando los conflictos surgen estos son resueltos de manera inefectiva, generando disociación dentro del grupo, el trabajo se individualiza, se pierde el sentido de pertenencia, los objetivos y metas no parecen claros y el trabajo de equipo se dificulta, por lo tanto existirá una percepción de un mal clima laboral en la mayoría de los funcionarios. De aquí surge la necesidad de contar con un buen líder que sea capaz de reconocer los conflictos a tiempo y de esa manera intervenir para que no afecten el clima laboral (pp.10, 11).

Estas variables no se vieron afectadas en este estudio, una razón para que se presente este tipo de resultados es que cuando los colaboradores contestan a los cuestionarios organizacionales, las respuestas pueden verse afectadas por sesgos derivados del miedo de los participantes a ser identificados, aunque en este estudio se garantizó desde un primer comienzo el anonimato. Esto hace necesario profundizar en el estilo de liderazgo que se presenta en la organización y también, en la existencia de otras posibles variables que puedan estar mediando en los análisis realizados, por ejemplo la existencia de patrones culturales.

Fue necesario preguntarse porque estas cinco personas que ubicándose en un nivel de riesgo alto y muy alto, con respecto a los factores de riesgo psicosocial, puntuaban dentro de los rangos favorables de la escala para medir la percepción de clima organizacional, otro aspecto para resaltar y que influyó en este cuestionamiento, fue el observar que cuatro de los casos se sitúan en el nivel de riesgo bajo o sin riesgo con respecto al dominio Recompensas.

Al tratar de dar respuesta al cuestionamiento anterior fue necesario retomar la definición del dominio Recompensas evaluado en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial, el cual comprende las retribuciones que recibe el trabajador a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, siendo de diversos tipos como financiera, de estima,

de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, educación, satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Teniendo en cuenta las políticas de bienestar en el trabajo con las cuales trabaja la organización, que incluyen una política de remuneración justa, beneficios extralegales dirigidos a la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores y su núcleo familiar en materia de vivienda, educación (auxilios educativos, prepagos de créditos educativos), salud, recreación, seguros y ahorro, este tipo de retribuciones son muy importantes para el trabajador porque le garantizan condiciones favorables por el desarrollo de su labor, motivándolo a que cumpla con las metas establecidas para su cargo. (“Banco Caja Social, Informe de Gestión”, 2011).

Cuando el empleado puede satisfacer sus necesidades, se encontrará más motivado para desarrollar su trabajo. Según Herzberg (1959 citado en Chiavenato 2000) la motivación de las personas depende de dos factores: (a) Factores Higiénicos que corresponden a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades existentes, etc. Cuando estos son óptimos evitan la insatisfacción. (b) Factores Motivacionales los cuales corresponden al contenido del cargo, las tareas, los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera, cuando estos son óptimos elevan la satisfacción.

Chiavenato (2000) señala que el concepto motivación conduce al de clima organizacional ya que para satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, al igual que mantener un equilibrio emocional, el ser humano debe adaptarse, este estado busca también la satisfacción de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y autorrealización, según el grado de adaptación del individuo, será el de motivación. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc.

Estos factores se encuentran significativamente relacionados dentro del clima laboral, puesto que la percepción de los individuos con respecto a las condiciones de trabajo determina su apreciación sobre el ambiente laboral y la satisfacción del funcionario con su trabajo.

Al realizar el análisis interno entre las categorías del instrumento de clima organizacional y las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial se encontraron los resultados de la correlación la cual fue negativa lo que indicó que cuando decrece la primera, crecerá la segunda y viceversa y con un nivel de significancia al 1%. Después de la revisión teórica con respecto a estas variables se puede afirmar que los resultados encontrados en este estudio difieren de algunas teorías con respecto al liderazgo y el compromiso, entre ellas cabe destacar la teoría de liderazgo transformacional.

La aparición del concepto se debe al trabajo de Burns (1978 citado en Moreira, 2009), quien trabajó inicialmente sobre los líderes políticos, este concepto significa el liderazgo ejercido por personas que hacen cambios profundos en la sociedad, en las actitudes y comportamientos de los miembros de las organizaciones, obteniendo de ellos el compromiso y la empatía necesarios para lograr los objetivos. El liderazgo transformacional implica valores como la honestidad, la responsabilidad, el honor y la reciprocidad. El liderazgo transformacional se refiere al proceso mediante el cual los líderes fomentan el compromiso de los seguidores y los inducen a superar sus egoísmos (incluidos los materiales) en apoyo de los objetivos de la organización, produciendo grandes cambios y alto rendimiento.

Con respecto a los factores de riesgo psicosocial que comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales los cuales hacen referencia a los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial son: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Estos aspectos no fueron evaluados detenidamente en la investigación porque se enfatizó en el estudio y análisis de los factores de riesgo intralaborales. Lo cual no quiere decir que carezcan de importancia o que no se deban tomar medidas preventivas, con respecto a ellos. Además el (Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010), aclara que cada uno de estos

instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial. La aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el manual y en los manuales específicos que la conforman.

Sin embargo, este grupo de factores extralaborales deben tenerse en cuenta porque en ellos se ven reflejadas diversas situaciones como las dificultades económicas, las dificultades con respecto a la educación o el avance educacional de los hijos, que favorecen el incremento del estrés laboral, las dificultades en el transporte hacia el trabajo y de retorno al hogar por el tiempo limitado ya que los colaboradores solo cuentan con una hora para desplazarse al medio día y en las horas de la noche cuando la jornada laboral se extiende debido a condiciones que son ajenas o no al colaborador, por ejemplo, daños en el sistema operativo, caída de la red, descuadres, reuniones de trabajo que afectan el normal desarrollo del mismo, entre otras circunstancias, hacen evidente y necesario el estudio y el análisis de estos factores porque en cualquier momento estos aspectos pueden interferir y hacer más difíciles las relaciones en el lugar de trabajo.

Por último es importante mencionar que en el proceso investigativo se redujo al máximo los posibles errores en la medición y el factor que se tuvo en cuenta para cumplir con este propósito fue el de garantizar condiciones ambientales estándar evitando las distracciones durante la aplicación de los cuestionarios, utilizando formatos de respuesta anónimos para que con ellos se logre un grado mayor de veracidad en los resultados.

CONCLUSIONES

Con respecto a las pruebas aplicadas, cabe mencionar que cumplen con los requisitos necesarios para la aplicación y evaluación de las mismas; son confiables y consistentes midiendo con precisión el atributo para el cual fueron creadas.

Aunque los resultados arrojados en el estudio no son los que se predecían, este tipo de investigaciones son necesarias en las empresas para determinar los niveles de riesgo y el tipo de percepciones que tienen los empleados con respecto a su empresa, por el tiempo que el empleado pasa en ella, desarrollando sus actividades, funciones y talentos; como también por las relaciones sociales que involucran a los mismos y son parte fundamental en las apreciaciones de jefe –colaborador y viceversa.

Los resultados obtenidos en este estudio permiten analizar los diferentes cargos que posee la oficina del banco, aunque cabe destacar que la muestra de la población objeto de estudio fue pequeña.

Con los resultados encontrados en la investigación se puede decir que la correlación entre los puntajes totales obtenidos de las pruebas aplicadas es inexistente, o no mostraron resultados significativos. Aunque en algunos de los participantes de la investigación se presentan niveles de riesgo altos con respecto a los factores de riesgo psicosocial, en el clima laboral se encuentran dentro del rango favorable en la escala.

La satisfacción en el trabajo es de gran importancia en la percepción individual del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho contribuirá al mejoramiento continuo de los servicios que presta la organización en la que trabaja y por ende así valorara de forma más objetiva y positiva el clima que le rodea. La satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, como también las de autoestima y autorrealización en los empleados incrementará la motivación por la labor que están realizando.

De acuerdo a los resultados encontrados en la correlación de las categorías y las dimensiones (compromiso y liderazgo), aunque en diversas ocasiones se pone de manifiesto los efectos asociados a la presencia de un estilo u otro de liderazgo, se hace necesario profundizar tanto en estas relaciones establecidas, como en la existencia de otras posibles variables que puedan estar mediando entre ellas.

Por los resultados encontrados en este estudio se afirma que algunos de los participantes se encuentran en un nivel de riesgo alto, con respecto a los factores de riesgo psicosocial intralaborales, pero es importante señalar que los factores de riesgo extralaborales, al igual que las características individuales del trabajador también influyen en la percepción del riesgo y que estos, deben ser evaluados porque deterioran la salud de los colaboradores, dando lugar a problemas asociados al estrés laboral y a la accidentalidad en el trabajo. Por tanto, si se utiliza la Batería de riesgos psicosociales deben tenerse en cuenta estos aspectos y evaluarlos, con ello lograr la integralidad de la información.

RECOMENDACIONES

Continuar con estudios que aborden los factores de riesgo que tienen los empleados y como se asocian al clima laboral y al desarrollo de sus funciones, para que con los

análisis y los resultados obtenidos de estos, se llegue a una definición concreta de estas variables.

Se sugiere propiciar el acercamiento con los funcionarios de la oficina principal, pues ellos pueden aportar información importante, que permitiría establecer nuevas percepciones del clima laboral y factores de riesgo. Además esta oficina tiene un número mayor de colaboradores, en la jornada básica y en la adicional, con este incremento de personas se logra una estimación más precisa de la correlación de las variables estudiadas en la población, dando pie a estudios comparativos entre las dos oficinas y las dos jornadas de trabajo, estableciendo la presencia o ausencia de determinados factores con respecto a estas nuevas variables.

Se deben tener en cuenta los resultados individuales que arrojó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y a partir de ellos proponer alternativas de reducción mediante programas adecuados para este propósito. Es muy importante determinar para esto las características individuales del trabajador, porque cuando se realiza investigaciones de carácter psicosocial, concurren variables alternas que se tornan influyentes; además los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden aumentar o disminuir a través del tiempo en la población trabajadora.

Relacionando los resultados se debe tener en cuenta que con respecto al dominio Demandas del trabajo, éste presenta un nivel de riesgo muy alto y requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Con respecto a los dominios denominados Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Control sobre el trabajo se recomienda una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, debido a una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto.

Para el dominio denominado Recompensas y por ubicarse en el nivel de riesgo despreciable o sin riesgo se hace necesario tener en cuenta acciones o programas de prevención.

Por lo tanto, es necesario que los resultados encontrados en el presente estudio sean entregados a la organización siguiendo estas sugerencias: La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa, garantizando la confidencialidad de información individual aportada por los colaboradores.

Esta información individual solo podrá ser conocida por otra instancia de la empresa o por las instituciones de seguridad social a las que el trabajador esté afiliado, con previo consentimiento y autorización escrita del trabajador.

En futuros estudios se recomienda trabajar también con los factores de riesgo psicosocial extralaboral, porque ellos arrojan información importante sobre las condiciones que los individuos presentan de manera externa a la organización y analizar su relación con la percepción del clima laboral, además los dominios que éste factor maneja también puede convertirse en fuente de riesgo para los colaboradores.

Tener en cuenta el papel que cumple la ARL, porque esta entidad determina políticas de seguridad en el trabajo y los resultados obtenidos en este estudio cumplen el papel de comunicar sobre la presencia de los riesgos en los colaboradores del Banco, por tanto, si se trabaja multidisciplinariamente se pueden prevenir los riesgos y promocionar un estilo de vida más saludable.

LIMITACIONES

Determinar y profundizar la existencia de otras posibles variables que puedan estar mediando en las variables objeto de estudio.

Población pequeña, ajustada a las condiciones de la entidad u oficina, frente a la amplitud de cobertura de los instrumentos. Al trabajar con una población más grande se posibilita un diagnóstico completo de los factores que pueden influir en la percepción del clima organizacional, los cuestionarios utilizados en este estudio evalúan de manera exhaustiva las categorías y las dimensiones que componen a estas variables, por tanto, en una población con un mayor número, los resultados que se obtengan mejorarían el análisis de la información.

Luego de revisar los resultados y al no encontrar una relación significativa entre las variables objeto de la investigación, puede surgir la limitante de no haber trabajado con los factores de riesgo psicosocial extralaborales que también lo aborda la batería aquí trabajada, ya que, con ellos se puede enriquecer el análisis y se evalúa de manera integral a los colaboradores.

Otra limitación deriva de que los datos son de diseño transversal, es decir, se refieren a un momento concreto, y las percepciones del clima laboral y la presencia de factores de riesgo psicosocial pueden cambiar con el tiempo. Contar con futuros datos

permitiría hacer un estudio longitudinal y analizar cómo evolucionan las variables estudiadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2006). *Salud Ocupacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Acosta, M.J., Acosta, P.A. (2008). Análisis y Prospectiva de la Crisis Económica y Social de San Juan de Pasto, Colombia 2008. Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F. & Domínguez R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid; España: Mc Graw Hill/Interamericana de España, S.A.U
- Barahona, J., & Sarsosa, K. (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento Psicológico*, 183-197.
- Benavides Cerón, J. & Velasco Moreno J. (2006). *Propuesta de mejoramiento del Clima Organizacional en la Contraloría General de Nariño*. Universidad de Nariño, Colombia.
- Briones, G. (1998). *Métodos y técnicas para la investigación en ciencias sociales*. México: Trillas
- Clerc, J., Saldivia, A. & Serrano, M. (2006). *Liderazgo y su influencia en el clima laboral*. Programa de diplomado en salud pública y salud familiar. Universidad Austral de Chile.
- Collazos, L. & Santacruz, L. (2005). *Identificación de los riesgos psicosociales del personal de la IPS que labora en EMSSANAR de la Ciudad de Pasto*. Universidad Mariana en Pasto, Colombia
- Comisión Ejecutiva Confederal de Unión General de Trabajadores. Madrid (2006). *Guía sobre los factores y riesgos psicosociales*. Recuperado el 25 de junio de 2010, de <http://www.ugt.es/saludlaboral/>
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Recuperado el 11 de junio de 2010 de http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo_files/FPS-OIT-OMS.pdf
- Contreras, F. & Vinaccia, S. (2007). *Como redactar informes de investigación en Psicología y Ciencias Sociales. Uso correcto de las normas APA*. Bogotá D.C.; Colombia.

- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D. & Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *rev.fac.cienc.econ.*, Vol. XVIII (2)
- Cox, Griffiths & Randall, (2003). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5^a. ed.). Bogotá; Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F; México: Thomson
- Dane, (2008). Informe de Coyuntura Económica Regional del Departamento de Nariño, Primer Semestre 2008.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN, 2005. – 33 p. – (Serie Documentos de Trabajo n. ° 16).
- García, M. & Ibarra, L. (s.f). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/remuneracion.html>.
- Garzón, M. & Guerrero, E. (2006). *Relación entre el clima organizacional y nivel de productividad y diferencias según la modalidad de contratación laboral en la empresa de servicios temporales ATECNO S.A., de la ciudad de Bogotá D.C.* Universidad de Nariño, Colombia.
- Gessen, V. & de Gessen, M. (2001). *Psicología para todos*. Pág. 195 – 196. Bogotá, Colombia: Intermedio editores.
- González, S., Moreno, J., Moreno L. & Pulido, C. (2000). *Estresores e indicadores asociados al estrés laboral percibidos por cajeros de una organización del sector financiero en Santa Fe de Bogotá*. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Guía Turística y Empresarial. Nariño 100 años. 2005
- Gil, F. & Alcover, C. (2003). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

- Guillén, C., Gala, F. & Velázquez, R. (2000). Clima Organizacional. En C. Guillén & R. Guil (Eds.). *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (pp. 165-179). Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Guillén, I. & Aduana, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio del caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. Recuperado el 6 de marzo de 2011, de <http://redalyc.uaemex.mx>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª. ed.) México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Iriarte, A. (1991). *Caja Social de Ahorros. 80 años*. Bogotá, Colombia: Arco.
- Informe de Gestión *Banco Caja Social*. (2011). Bogotá, Colombia.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. (s.f.) *Ponencia Concepto de riesgos psicosociales*. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem>.
- Ledesma, S., & Meza, Y. (1999). *Identificación de los principales factores de riesgo psicosociales intralaborales del agente de tránsito y transporte*. Universidad de Nariño, Colombia.
- Levaggi, V. (s.f.). ¿Qué es el trabajo decente? Recuperado de <http://www.oit.org.ar/pagina.php?seccion=49&pagina=479>
- Congreso de Colombia. República de Colombia (2006). Ley 1090 6 de Septiembre de 2006.
- Mansilla, F. (s.f.). Concepto de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Recuperadodehttp://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtm
- Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. (2010). Bogotá, Colombia.
- Material de Capacitación. Conocer para ser competente. (2007).
- Ministerio de la Protección Social. República de Colombia (2007). “*Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*”. Recuperado el 14 de junio de 2010 de <http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=570>

- Ministerio de la Protección Social. República de Colombia “*Resolución 002646*”, 2008). Recuperado el 18 de junio de 2010, de [http:// www.minproteccionsocial.gov.co/ DocNewsNo15044DocumentNo1848.PDF](http://www.minproteccionsocial.gov.co/DocNewsNo15044DocumentNo1848.PDF)
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España (s.f.). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 23 de Mayo de 2010, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos//Documentación/Fichastécnicas/NTP/Ficheros>
- Moreira, C. (2010). Liderazgo Transformacional y género en organizaciones militares. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2010).
- NIOSH (*National Institute of Occupational Health and Safety*) Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (1999). *El estrés en el trabajo*. Recuperado el 11 de junio de 2010 de <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>
- Organización Internacional del Trabajo. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Volumen 1. 2001. Versión Electrónica.
- Organización Internacional del Trabajo. (1996-2009). *¿Qué es el trabajo decente? Agosto de 2004*. Recuperado el 27 de mayo de 2010 de <http://www.ilo.org.pe/index.php>
- Pita, S., Vila MT. & Carpena J. (1997). Determinación de factores de riesgo. Recuperado de http://www.fisterra.com/mbe/investiga/3f_de _ riesgo/3f_de _ riesgo.asp
- Pulgarín, D., & Trujillo, G. (2008). Estudio de riesgos psicosociales y análisis de puestos de trabajo en la Cooperativa de Crédito y Ahorro de los trabajadores de la Educación de Risaralda "COOEDUCAR" [versión electrónica]. Universidad Tecnológica de Pereira. Tesis Digitales. <http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha352.html>
- Quijano, A (2009). *Guía de Investigación Cuantitativa*. Primera edición, Pasto, Nariño.: Tecnografic
- Rentería, J., Ospina, E., Tenjo, A. & Uribe, A. (2008). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción [versión electrónica], *Revista diversitas - perspectivas en psicología - vol. 5, no 1, 2009*
- Román, J (1996). Factores psicosociales y salud del trabajador. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Octava edición, México, D.F.: Prentice Hall
- Tesauro de la Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2005). Definición de trabajo. Recuperado el 17 de junio de 2010, de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ILO-Thesaurus/spanish/tr2452.htm>
- Tovar, K. (2008). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del sector administrativo de la Contraloría Departamental de Nariño en la Ciudad de Pasto*. Universidad Mariana en Pasto, Colombia.
- Unión General de Trabajadores. España (2006). *Guía sobre factores y riesgos psicosociales*. Recuperado el 18 de septiembre de 2012, de <http://www.ugt.es/index1.html>
- Unión General de Trabajadores. España (s.f). *Prevención de riesgos laborales. Condiciones de trabajo*. Recuperado el 13 de marzo de 2013, de <http://www.ugt.es/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>
- Universidad El Bosque. República de Colombia (s.f.). *Diplomado en Factores de Riesgo Psicosocial: Identificación, manejo y control*. Recuperado el 17 de mayo de 2013, de http://www.uelbosque.edu.co/programas_academicos/educacion_continuada/diplomados/factores_riesgo_psicosocial
- Vargas, M. & Aldana, L. (2006). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas [versión electrónica], <http://books.google.com.co/books>. p. 133
- Villalobos, G. (1997). Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – Colombia. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs>
- Villalobos, G. (1999). Identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Congreso del Consejo Colombiano de Seguridad. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs>
- Villalobos, G. (2001). La salud y sus determinantes. Elementos de reflexión para la investigación social en salud. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Ciencia y Trabajo. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20197.PDF>

ANEXOS**Anexo 1****CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. FORMA A**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					

Factores de riesgo psicosocial en el BCS 65

17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					

37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					

55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					

75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
----	---	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional: Se define como las características que describen una organización y que la distinguen de otras; éstas permanecen en el tiempo, e influyen en la conducta de las personas que trabajan en la organización.

A continuación usted encontrará una prueba que consta de 84 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Existe una verdadera relación de compañerismo y apoyo con mi equipo de trabajo					
2	Existe una clara comunicación entre los miembros de mi equipo de trabajo					
3	La interacción entre las áreas con las cuales me relaciono, facilita el logro de los objetivos de la compañía					
4	Es fluida la comunicación entre áreas					

5	La relación con mi coordinador o jefe inmediato está basada en el respeto					
6	Existe una clara comunicación con mi coordinador o jefe inmediato					
7	Mi coordinador o jefe inmediato me informa periódica y efectivamente la forma como realizo mi trabajo					
8	La relación que existe entre colaboradores y coordinadores o jefes es cordial					
9	Mi coordinador o jefe inmediato crea un ambiente que inspira confianza					
10	En mi equipo de trabajo todos estamos comprometidos con un mismo objetivo					
11	Estoy satisfecho con el cargo que desempeño					
12	En general considero que la organización es una gran empresa para trabajar					
13	Estoy orgulloso de contarles a otras personas que trabajo aquí					
14	El salario que recibo en la EMPRESA corresponde a las responsabilidades que exige mi cargo					
15	Nuestra área y/o equipo de trabajo es recompensado económicamente con otros beneficios por el trabajo bien hecho					
16	Recibo reconocimiento de mi coordinador o jefe inmediato cuando cumplo con éxito mi labor					
17	En mi equipo y/o área se tiene en cuenta las ideas de los colaboradores					
18	Mi jefe inmediato brinda reconocimiento al equipo por el trabajo bien hecho (Cumplimiento de indicadores, objetivos, metas)					
19	Mi carga de trabajo es razonable					
20	Con mis compañeros de la organización puedo expresarme si temores con respecto al trabajo					
21	Contamos con un ambiente estimulante para trabajar					
22	La EMPRESA brinda estabilidad laboral a sus colaboradores					
23	En mi equipo (área) trabajamos continuamente por el mejoramiento de nuestro ambiente laboral					
24	Cuento con los recursos suficientes para realizar mi trabajo					
25	Las personas que se vinculan a la compañía reciben capacitación suficiente para realizar su trabajo					
26	Las personas que cambian de cargo reciben capacitación suficiente para realizar su trabajo					
27	Tenemos indicadores de satisfacción del cliente externo					
28	Luego de cambiar un proceso, revisamos su impacto sobre la satisfacción del cliente					
29	Nuestras estrategias están orientadas hacia lo que el cliente le interesa					
30	La excelencia en el servicio al cliente es una prioridad para la organización					
31	La EMPRESA constantemente está buscando nuevas formas de superar las expectativas de los clientes					
32	La EMPRESA cuenta con un sistema que permite					

	conocer las iniciativas de mejoramiento del servicio a través de las recomendaciones que hacen los clientes					
33	Luego de cambiar un proceso medimos su impacto en la satisfacción del cliente interno					
34	Las personas de mi área cumplen con puntualidad y exactitud los compromisos adquiridos por los clientes internos					
35	Recibo un buen servicio de las áreas que proveen trabajo o información de mi área					
36	Cuando las estrategias (planes) de la compañía cambian, los procesos se modifican apropiadamente					
37	La EMPRESA se interesa por mejorar los métodos de trabajo					
38	Existen políticas, procesos y procedimientos, encaminados al logro de los objetivos de la compañía					
39	En la EMPRESA, se cumplen los procesos y procedimientos establecidos					
40	Tengo claras las funciones de mi equipo (área) de trabajo al desarrollo de la estrategia de la compañía					
41	En mi área y/o equipo de trabajo se planea adecuadamente					
42	En mi área se delega de manera adecuada					
43	Entiendo claramente cuáles son mis funciones					
44	Conozco los criterios y/o indicadores que se emplean para evaluar mi gestión					
45	Mi jefe inmediato asigna el trabajo dando claridad del resultado que espera					
46	El equipo directivo tiene una visión clara hacia dónde va la organización					
47	El equipo directivo cuenta con una planeación orientada hacia donde queremos llegar					
48	La compañía establece objetivos retadores para el logro de su visión					
49	Las estrategias de la organización son comunicadas claramente					
50	Cuando se generan novedades en la compañía, tengo la información sobre los objetivos, procesos y políticas que surgen a partir de ellas					
51	Es fácil acceder a la información que requiero para hacer mi trabajo					
52	La información que requiero para hacer mi trabajo es entregada oportunamente					
53	Recibo, rápidamente a través de los canales oficiales de comunicación, información sobre las decisiones importantes que puedan afectar mi trabajo					
54	Es justa y equitativa la manera como se aplican las políticas en la organización					
55	Mi jefe inmediato es justo y/o equitativo cuando me asigna un trabajo o cuando toma decisiones que afecta mi trabajo					
56	La organización muestra una conducta honesta y comportamiento ético, consistente con nuestros principios y valores					
57	En la EMPRESA, somos coherentes en lo que decimos y hacemos					

58	En mi área/equipo los líderes son ejemplo y modelo a seguir					
59	En la EMPRESA se promueven la colaboración y el trabajo en equipo					
60	Encuentro en mi jefe inmediato apoyo para realizar mi trabajo					
61	Los miembros del área y/o equipo coordinamos nuestro esfuerzo con un alto grado de colaboración					
62	Las personas son tratadas con respeto y dignidad sin importar su cargo					
63	Las personas en la compañía, son tratadas con respeto sin importar su raza, sexo, religión o condición social					
64	Mi jefe inmediato realiza seguimiento al cumplimiento y calidad de mi trabajo					
65	Creo que la forma y el estilo que mi jefe tiene para hacer seguimiento a mi trabajo es satisfactorio					
66	Mi trabajo es evaluado de forma objetiva					
67	El proceso de toma de decisiones es eficiente					
68	Al tomar decisiones que afectan mi trabajo, cuentan con mi opinión					
69	Las decisiones que se toman en mi equipo y/o área son efectivas					
70	Las decisiones que se toman en mi equipo y/o área son oportunas					
71	En mi equipo las reuniones son efectivas					
72	La EMPRESA, me ha brindado la posibilidad para desarrollar y fortalecer mis habilidades					
73	Mi jefe inmediato, genera acciones que incentivan la formación, la capacitación y el desarrollo profesional					
74	La capacitación que he recibido de la EMPRESA a contribuido a mejorar mi desarrollo profesional y personal					
75	En mi cargo, encuentro oportunidades de desarrollo personal y profesional					
76	En esta EMPRESA, hay políticas claras para los procesos de ascenso y promoción					
77	La EMPRESA, cuenta con espacios donde se logra la integración y el esparcimiento de sus colaboradores					
78	Creo que la EMPRESA, se preocupa por el bienestar de sus trabajadores					
79	Los miembros de mi equipo y/o área de trabajo nos adaptamos con facilidad a las nuevas estrategias organizacionales					
80	Nuestra planeación es lo suficientemente dinámica para ser exitosos en un ambiente cambiante como el de hoy					
81	Mi jefe inmediato es flexible y se adapta a las necesidades del equipo y a las situaciones en general					
82	En la EMPRESA, aprendemos de los errores					
83	Esta empresa, es un lugar donde se puede crear e innovar					
84	Las áreas de la compañía, comparten sus prácticas exitosas y la información para hacer mejor su trabajo					

Anexo 3

Consentimiento Informado

Respetado(a) señor(a) _____ por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria en la realización por escrito de unas pruebas psicológicas, tituladas **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL e INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL**, que yo **LORENA MESÍAS HIDALGO**, he presentado como parte de un ejercicio académico e investigativo que tiene por objetivo **Correlacionar la influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la percepción del clima laboral** en personas pertenecientes al Banco Caja Social que tengan un rango de edad comprendido entre 20 y 55 años de edad. La fecha de aplicación de las pruebas será el 14 de Octubre de 2012.

La información obtenida a partir de sus respuestas en las pruebas tendrá un carácter eminentemente confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio. Igualmente, usted podrá tener conocimiento de la interpretación de los resultados y puntuaciones obtenidas en las pruebas.

En consideración de lo anterior, agradezco su participación voluntaria en la realización de estas pruebas. **(Si desea participar, por favor marque sus datos personales en la parte inferior de la hoja y firme en el espacio designado).**

Yo, _____ identificado con cédula de ciudadanía N° _____ de _____, expreso voluntaria y conscientemente mi deseo de participar en la realización de las pruebas **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL e INSTRUMENTO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL** en la fecha y lugar previstos por la investigadora.

En constancia firma
