



IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EVALUACIÓN DEL  
CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE METROCINCO PLUS S.A.

SILVIA JULIANA NOVOA LIZCANO

DIRECTOR (A):

PS. ANA FERNANDA URIBE RODRÍGUEZ PhD

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2015

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y EVALUACIÓN DEL  
CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE METROCINCO PLUS S.A.

Silvia Juliana Novoa Lizcano

Trabajo de grado:

En la modalidad de trabajo de grado como requisito para obtener el título de psicóloga

Director (a):

PhD. Ana Fernanda Uribe Rodríguez

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2015

**NOTA DE ACEPTACION:** \_\_\_\_\_

**PRESIDENTE DEL JURADO:** \_\_\_\_\_

**JURADO1:** \_\_\_\_\_

**JURADO 2:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

En esta meta alcanzada le doy gracias a Dios por permitirme cumplir este ciclo de mi vida, porque me dio la oportunidad, sabiduría y entendimiento para poder culminar mis estudios.

A mis padres Julio Novoa y Lina Lizcano porque con su dedicación, motivación, comprensión, confianza y esfuerzo pude cumplir mi sueño.

A mis hermanos Cesar, Fabián y Valentina, quienes siempre han estado conmigo a lo largo de mi vida y con los que he compartido tristezas y alegrías.

A Cristian Reyes que me ha acompañado en este camino y ha sido un apoyo incondicional en este proceso.

A mi familia, que ha creído siempre en mí y me han dado el apoyo necesario para llevar a cabo mis sueños.

A la Dra. Ana Fernanda Uribe, por su dedicación y paciencia para culminar el trabajo realizado.

A mis amigos los cuales Dios me puso en el camino y con los cuales compartí momentos felices y amargos, que me brindaron su amistad incondicionalmente; a mis docentes de los cuales aprendí cada día y fueron una guía para lograr esta meta.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. RESUMEN.....	7
2. ABSTRACT.....	8
3. JUSTIFICACION.....	9
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
5. OBJETIVOS.....	14
<i>1.1.Objetivo General.....</i>	14
<i>1.2.Objetivos Específicos.....</i>	14
6. MARCO TEORICO.....	15
7. METODOLOGIA.....	28
<i>1.1.Población.....</i>	28
<i>1.2.Muestra.....</i>	28
<i>1.3.Instrumento.....</i>	28
<i>1.4.Procedimiento.....</i>	30
8. RESULTADOS.....	32
9. ANALISIS.....	32
<i>1.1.Análisis de datos sociodemográficos.....</i>	32
<i>1.2.Análisis de los factores de riesgo psicosocial.....</i>	34
<i>1.3.Análisis de clima organizacional.....</i>	49
10. DISCUSIÓN.....	58
11. CONCLUSIONES.....	61
12. RECOMENDACIONES.....	62
13. REFERENCIAS.....	63

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según el tipo de cargo.

Tabla 2. Distribución de la muestra según el tipo de vinculación.

Tabla 3. Distribución de la muestra según el nivel de escolaridad.

Tabla 4. Distribución de la muestra según el estrato socioeconómico.

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje del factor labores y condiciones de su realización.

Tabla 6. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor labores y condiciones de su realización.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje del factor organización del trabajo y gestión empresarial.

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor organización del trabajo y gestión empresarial.

Tabla 9 Frecuencia y porcentaje del factor relaciones interpersonales en el trabajo.

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor relaciones interpersonales en el trabajo.

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje del factor aspectos extralaborales que inciden en el trabajo.

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor aspectos extralaborales que inciden en el trabajo.

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje del factor manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales.

Tabla 14. Resultados de la frecuencia sobre el factor apoyo del jefe y la organización.

Tabla 15. Resultados de la frecuencia sobre el factor recompensa.

Tabla 16. Resultados de la frecuencia sobre el factor confort físico.

Tabla 17. Resultados de la frecuencia sobre el factor control/presión.

Tabla 18. Resultados de la frecuencia sobre el factor cohesión entre colegas.

# Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL EN PERSONAL DE METROCINCO PLUS S.A.

**AUTOR(ES):** SILVIA JULIANA NOVOA LIZCANO

**FACULTAD:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** ANA FERNANDA URIBE RODRIGUEZ

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo Identificar los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional del personal de Metrocinco Plus S.A., que pertenecen al área administrativa, mantenimiento y operarios. Es un estudio no experimental, de diseño transversal - descriptivo. La muestra está conformada por 64 trabajadores de dicha empresa, distribuidos entre hombres y mujeres, con un rango de edad que oscila entre los 19 y 69 años de edad, con una media de 34.77 y una desviación estándar de 11.3 Se aplicó el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo (CFP), desarrollado por Espinosa y Romero (2002), y fue diseñado para evaluar 5 factores propios del trabajo: 1) Labores y condiciones de su realización, 2) Organización del trabajo y gestión empresarial, 3) Relaciones interpersonales, 4) Factores extra laborales que inciden en el trabajo, y 5) manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales. Se aplicó la escala multidimensional de clima organizacional (ECO), desarrollada por Fernandes (2008) que abarca cinco factores: 1) apoyo del jefe y la organización, 2) recompensa, 3) confort físico, 4) control/presión y 5) cohesión entre colegas. Se utilizó el IBM SPSS Statistics Visor para el análisis de datos. Los resultados establecen como principales riesgos que el 85.9% de los trabajadores se preocupa por el alto nivel de responsabilidad que posee el cargo que desempeñan. Así mismo, el 90.6% de la muestra, señala que su trabajo requiere ser realizado cuidadosamente, el 15.6% de los casos reporta que el jefe nunca tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones, un 12.5% señala que los superiores no los tratan a todos por igual, y el 10.9% manifiesta que el ambiente en el que se desempeñan nunca es comprensivo y respetuoso. Se encontraron variables con puntajes de consideración, lo cual se sugiere intervención para reducir su impacto.

## PALABRAS CLAVES:

Riesgo psicosocial, factores psicológicos, clima organizacional, Metrocinco plus.

## V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE

**TITULO:** IDENTIFICATION OF PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND WORK CLIMATE ASSESSMENT IN STAFF OF METROCINCO PLUS.

**AUTOR(ES):** SILVIA JULIANA NOVOA LIZCANO

**FACULTAD:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** ANA FERNANDA URIBE RODRIGUEZ

### RESUMEN

**ABSTRACT** This study aims to identify the psychosocial risk factors that influence the organizational climate of Metrocinco plus SA staff, belonging to the administrative area, maintenance and operators. It is a non-experimental study descriptive design. The sample consists of 64 employees distributed between men and women, with an age range of 19 and 69 years, a mean of 34.77 and a standard deviation of 11.3. Psychosocial Factors Questionnaire at work (PIC), developed by Espinosa and Romero (2002) was applied, the latter was designed to evaluate 5 factors own work: 1) Work and conditions of its realization, 2) Work organization and management business, 3) interpersonal relationship, 4) non-work factors that affect work, and 5) manifestations associated with psychosocial risks. The multidimensional scale of organizational climate (ECO) was applied, developed by Fernandes (2008), covering five factors: 1) boos and organization's support, 2) reward, 3) physical comfort, 4) Control / pressure and 5) cohesion among colleagues. IBM SPSS Statistics Viewer was used for data analysis. The results established as the principal risks that 85.9% of workers are concerned by the high level of responsibility in the position they play. Also, 90.6% of the sample said that their work needs to be done carefully, 15.6% of cases reported to the boss never takes into account the worker's opinion to make decisions, 12.5% indicated that superiors don't treat everyone equally, and 10.9% say that the environment in which they operate is never understanding and respectful. Variables with scores of consideration were found, which suggests intervention to reduce their impact.

### KEY WORDS:

Psychosocial risk, psychological factors, organizational climate, Metrocinco Plus.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## JUSTIFICACIÓN

Actualmente las organizaciones se enfrentan a diversos retos que ponen a prueba su capacidad para la adaptación y la competitividad, en medio de un contexto económico en constante movimiento, caracterizado por la globalización de los sectores económicos e industriales, así como por la introducción de nuevas exigencias a los empleados que se vinculan con el sector servicios. Esto ha ocasionado que las organizaciones, así como los individuos que de ellas forman parte, se vean ante nuevos tipos de riesgos para su salud, riesgos derivados de las características mismas del trabajo que realizan, es decir, riesgos derivados de elementos como el ritmo de trabajo, el tipo de liderazgo implementado en la organización, el ambiente en los equipos de trabajo, los horarios, las condiciones físicas para la realización de la tarea, etc. (Arenas & Andrade, 2013).

Elementos como los anteriores, con potencialidad para afectar la salud del trabajador conforman lo que se conoce como los factores psicosociales, variables presentes en la organización del trabajo y en el funcionamiento de la misma, que mediando la percepción del trabajador (OIT, 1984), se configuran en riesgos potenciales para su calidad de vida, para su salud, para su rendimiento laboral y para el cumplimiento de sus metas personales en el ámbito laboral.

De otra parte, y de la mano del descubrimiento del impacto que sobre la salud del trabajador tienen los factores psicosociales, ha venido incrementándose en las organizaciones, pero también a nivel de las políticas públicas, un reconocimiento de dos variables fundamentales: primero el rol que juega en las organizaciones el factor humano, es decir, los trabajadores de todo nivel que la componen, llegándose incluso a afirmar que entre organizaciones el punto diferencial

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

lo aportan las personas que las componen (Domínguez, Ramírez & García, 2013); Y segundo la importancia del llamado clima laboral, entendido como el conjunto de percepciones que un trabajador o grupo de trabajadores tiene sobre las condiciones laborales en medio de las cuales se desempeña su tarea, al punto de que dicho clima laboral puede afectar positiva o negativamente los logros individuales y colectivos, incidiendo en la calidad de los procesos realizados.

De esta manera, si una organización, sin importar su actividad económica específica desea en verdad distinguirse en el medio económico en que se desenvuelve, una de las preocupaciones que debe incluir en su planeación estratégica es velar por que las condiciones laborales de sus miembros sean las mejores, con el fin de que el empleado desarrolle su tarea en el mejor contexto posible, aumentando con ello la motivación para la misma y por ende la calidad en el resultado final de cada proceso (Mendonça, Alberton & Ishikawa, 2012).

Todo lo anterior ha servido para que las organizaciones desarrollen planes de evaluación, identificación e intervención de dichos factores psicosociales, conscientes de la importancia de esos elementos en el logro de los objetivos institucionales, pero conscientes también de su responsabilidad legal. A partir del Decreto 2646 del 2008, emitido por el Ministerio de la Protección Social, se establecieron obligaciones y responsabilidades en lo relacionado con la evaluación, intervención y monitoreo permanente de la exposición a riesgos psicosociales de los empleados de toda organización.

Es por esto que el presente trabajo busca aportar en esta línea a la empresa Metrocinco Plus S.A. quienes conscientes del valor de este tipo de iniciativas, han apoyado la realización del estudio, que busca la identificación de los factores de riesgo psicosociales y evaluación del clima laboral en una muestra de su personal. Con el fin de poder estructurar intervenciones basadas en

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

evidencia, que propendan por la mejora de la calidad de vida de sus miembros, y con ello buscando también la mejora de los desempeños laborales, medio indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Así mismo se aspira con el presente trabajo ampliar el conocimiento que en esta área se tiene sobre esta población específica, ya que es escaso lo que hasta ahora se tiene establecido sobre esa población en el contexto santandereano. Igualmente se pretende aportar a la línea de investigación de desarrollo organizacional del grupo de productividad y competitividad, que ha venido realizando desde años anteriores trabajos en ésta temática en diversas poblaciones.

Se espera que la relevancia social resulte de las intervenciones mismas, y que con base en la evidencia encontrada por el presente trabajo, la empresa realice con sus miembros medidas de intervención que generen impacto en la calidad de vida.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con la Oficina internacional del Trabajo (OIT, 2006), del total del producto interno bruto a nivel global, el 4% se destina a paliar las repercusiones económicas de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales. Por otra parte, Aranda y Pando (2007) afirman que existen 160 millones de casos en los cuales las enfermedades en el mundo son diagnosticadas anualmente como enfermedades ocupacionales. Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009), el estrés ocupacional es causante de entre un 50 y un 60% de los días no laborados al año, causando aproximadamente unos 20.000 millones de euros en los costos sanitarios relacionados con él. Una de las variables empresariales que afecta directamente a esta problemática es el clima organizacional, debido a que este (conceptualizado como la modalidad de gestión, el tipo de liderazgo ejercido, la claridad en los roles y en las instrucciones, la autonomía y la posibilidad de participación en los procesos de toma de decisiones) puede ser percibido como negativo por el trabajador y así afectación en sus actitudes y comportamiento con respecto a la labor realizada (Sierra, 2007).

Lo anterior, ha llevado a que los países desarrollen un mayor control legislativo en torno a la prevención de los riesgos laborales por medio de leyes en salud laboral, que en el caso de Colombia se regulan desde el año 2014 con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que ha permitido una mayor atención y control sobre riesgos físicos, mecánicos o higiénicos, a partir de iniciativas lideradas por la misma organización. (Ministerio de Trabajo de la República de Colombia, 2015).

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Estos estudios no se han realizado a nivel de la empresa Metrocinco Plus S.A. hasta el momento, por lo que es pertinente preguntarse ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial y la percepción del clima organizacional que están más presentes en el personal de Metrocinco Plus S.A.?

## **OBJETIVOS**

### ***1.1. Objetivo general***

Identificar los factores de riesgo psicosocial y del clima organizacional del personal de Metrocinco Plus S.A.

### ***1.2. Objetivos específicos***

Identificar los principales riesgo psicosociales presentes en el personal de Metrocinco Plus S.A.

Describir cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo, mantenimiento y operarios de Metrocinco Plus S.A.

Caracterizar el clima organizacional de Metrocinco Plus S.A.

## MARCO TEORICO

La salud humana es una realidad que resulta de la interacción de por lo menos tres elementos: el origen socio-económico del individuo, sus estilos de vida y conductas, y por último los entornos sociales en los cuales se desarrollan sus interacciones: familiar, laboral, etc. (Organización Panamericana de la salud, 1996, citada en Sarsosa, Charria & Arenas, 2014).

El trabajo es entonces uno de esos factores fundamentales en la vida humana, y no solo por su impacto en la salud o solo por hacer posible la adquisición de recursos económicos que facilitan el desarrollo personal y social, sino por fomentar a nivel psicosocial la interacción entre individuos, satisfacer necesidades de pertenencia e identidad y por constituirse en fuente potencial de crecimiento y plenitud personal o por el contrario influir negativamente en las personas (Blanch, Sahagún & Cervantes, 2010).

A lo largo de la historia la estructuración de las relaciones laborales ha sufrido diferentes cambios en función de las condiciones dominantes (Arenas & Andrade, 2013). Con respecto a la edad moderna, una de sus características más sobresalientes ha sido el lugar privilegiado que han ocupado las diversas organizaciones humanas relacionadas con el mundo de la producción y comercialización de bienes y servicios; a tal punto que dichas estructuras productivas se han convertido, no solo en generadoras de bienes, sino también de realidades sociales, en el sentido de que esa nueva realidad ha **impactado** en los sujetos humanos transformando la dinámica de las relaciones humanas, sociales, laborales y familiares, **impactando** a veces en forma positiva, pero también en ocasiones negativamente (Linares, 2006; López, 2007). Pues como afirma Cuenca (2002): “En la evolución del trabajo, a menudo se tienen en cuenta el desarrollo tecnológico y la competitividad del mercado, pero con demasiada frecuencia se olvida que el

trabajo está desarrollado por personas con capacidades, motivaciones y expectativas” (p. 1). Pasando por alto con dicha forma de actuar que la inversión en entornos saludables es fundamental no solo porque contribuye a la salud como tal del trabajador, sino a su misma productividad, motivación y sentido de pertenencia institucional (Barrios & Paravic, 2006).

El fenómeno conocido como globalización, consiste en una apertura internacional de los mercados y de las relaciones de producción e intercambio de bienes y servicios. Ésta ha dado mayor relevancia aún al tema de las organizaciones, pues las ha puesto en el centro del esfuerzo individual y social, casi siempre desde la perspectiva de la mejora en la productividad y la competitividad (Aburto & Bonales, 2011; Garrido & Uribe, 2011). De esta manera las empresas han debido afrontar los nuevos retos, en una carrera por subsistir en un mercado cada vez más competitivo y exigente (Antunes & Alves, 2004; Barattini, 2009). Por esta razón, la organización científica del trabajo, propia de la era industrial, fue poco a poco reemplazada por coyunturas como la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de las demandas (Carrillo, 2006).

Lo anterior ha terminado por afectar la salud del trabajador, sometido ahora a condiciones y exigencias mayores (Peiró & Rodríguez, 2008), pues la creciente especialización de las tareas y las mayores exigencias cognitivas, como en el caso del uso de las nuevas tecnologías, han traído nuevos requerimientos para el trabajador y han modificado las relaciones laborales, exigiendo a las organizaciones, iniciativas encaminadas a disminuir los riesgos para la salud del trabajador en el nuevo marco laboral dominante (Peiró, 2004). Todo esto caracterizado por un descenso de las implicaciones físicas de los lugares de trabajo, reemplazado por un aumento de las exigencias cognitivas o intelectuales, en procesos tales como: la gestión de la información, la gestión del conocimiento, la solución de problemas, entre otros (Garrido & Uribe, 2011).

A su vez, son varios los enfoques teóricos y metodológicos que las distintas ciencias han seguido para la comprensión de la naturaleza del fenómeno organizacional, buscando diversos niveles de análisis, aproximaciones más o menos abarcales y propuestas de todo tipo en procura de una mejor caracterización no solo de la organización como tal, sino de la influencia de la misma y sus estructuras propias sobre la salud de las personas a ella vinculadas; y lo anterior no solo con el propósito de optimizar la productividad de los trabajadores sino, más recientemente, buscando mejorar la calidad de vida de todos (Gil-Monte, 2009). Conscientes de que, en palabras de Domínguez, Ramírez y García (2013): “son las personas las que pueden hacer la diferencia en una organización” (p. 39).

Uno de estos enfoques utilizados a la hora de interpretar las dinámicas interrelacionales organización-individuo, sobre todo aquellas que afectan la salud de las personas, es el enfoque de los factores psicosociales, entendidos como:

Las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (Gil-Monte, 2009, p. 169).

Estas condiciones presentes en una situación laboral, con capacidad de afectar la salud del trabajador, son los llamados factores psicosociales; que cuando adquieren una influencia negativa se denominan factores de riesgo psicosocial.

Para que sea posible formar una idea del impacto social de los riesgos para la salud de los trabajadores en el ámbito laboral, se debe tener en cuenta que la OIT (Oficina internacional del trabajo) en el año 2006 estimó que del total del producto interno bruto a nivel global, el 4% se

destina a disminuir las repercusiones económicas de las enfermedades profesionales y los accidentes laborales; por su parte, Aranda y Pando (2007) estimaron en 160 millones de casos las enfermedades ocupacionales al año en el mundo; y según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009), el estrés ocupacional es causante de entre un 50 y un 60% de los días no laborados al año, causando aproximadamente unos 20.000 millones de euros en los costos sanitarios relacionados con él.

Lo anterior, ha llevado a que los países desarrollen un mayor control legislativo en torno a la prevención de los riesgos laborales por medio de leyes en salud laboral, que en el caso de Colombia se cristalizan desde el 2004 con el Plan de salud ocupacional, que ha permitido una mayor atención y control sobre riesgos físicos, mecánicos o higiénicos, a partir de iniciativas lideradas por la misma organización (Blanch, Sahagún & Cervantes, 2010; Charria, Sarsosa & Arenas, 2011).

En este panorama, las enfermedades causadas por el estrés ocupacional, es decir, las asociadas a la exposición del trabajador a factores psicosociales, generan hoy gran atención y preocupación pública (Arenas & Andrade, 2013); el año 2007 el Ministerio de la Protección Social realizó la primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, encuesta efectuada en 737 organizaciones a nivel nacional. Los resultados pusieron en evidencia que los riesgos psicosociales fueron los más frecuentemente reportados por los trabajadores, junto con los de tipo ergonómico y por encima de los biológicos o físicos (Ministerio de la Protección Social, 2010). Con base en estos resultados, el Ministerio de la Protección Social emitió la resolución 2646 de 2008, que establece la obligatoriedad para las organizaciones de identificar, evaluar, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial de sus empleados.

¿Qué son los factores psicosociales?

Los factores psicosociales son entendidos como condiciones del medio organizacional que, experimentadas por la persona, pueden afectar su bienestar y su salud (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009). Es importante señalar que dichos factores deben entenderse en la interacción con las características de las personas, de manera que no solo la condición organizacional como tal sea el factor determinante sino el proceso interactivo mediado por las características personales del trabajador. Razón por la cual ya en 1984 la OIT los definía como:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12).

Estos procesos de interacción entre el trabajador y las condiciones del trabajo pasan a ser factores de riesgo cuando alteran significativamente el funcionamiento del individuo a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental o fisiológico, desencadenando respuestas de estrés (Villalobos, 2004). De acuerdo con este mismo autor, el proceso que lleva a que un factor psicosocial se convierta en factor de riesgo psicosocial está mediado por los siguientes criterios: tiempo de exposición, frecuencia de la presentación, intensidad de la situación, potencial dañino, significación para el individuo y simultaneidad de dos o más factores.

Giner (2012) entiende por factor de riesgo psicosocial aquél “hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes”

(p. 255). A su vez Abello y Lozano (2013) afirman que “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo” (p. 10). Schaufeli y Salanova (2002) los presentan como las circunstancias del contexto laboral que influyen en el trabajador de forma negativa, generando fenómenos como agotamiento, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, estrés laboral y daños diversos a nivel físico, psíquico y social.

Caicoya (2004) los define como “aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que puedan producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función del nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar” (p.110); mientras que según Osorio (2011) los riesgos psicosociales serían las “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte, las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo” (p. 76).

Para Soler (2008) los aspectos más comunes de las definiciones son, de un lado la interacción entre condiciones de trabajo y las necesidades, capacidades, etc., del trabajador; y de otra parte su potencial dañino para la salud del trabajador. También afirma esta misma autora que los factores de riesgo psicosociales afectan la calidad y la productividad de la organización, cuando se encuentran en niveles nocivos para los empleados y su medición forma parte de las obligaciones legales de ésta.

En ámbito colombiano, el Ministerio de la Protección Social en la resolución 2646 definió los factores de riesgo psicosocial como “Condiciones psicosociales cuya identificación y

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p. 1). Y estableció el Plan nacional de salud ocupacional 2008-2012, como herramienta para la sostenibilidad del Sistema General de Riesgos Profesionales. Esta iniciativa fue valorada y reemplazada por el Ministerio del Trabajo en el año 2013, mediante el Plan Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, con vigencia 2013-2017.

La anterior resolución, como ya se dijo, estableció la obligación que tienen las organizaciones de identificar e intervenir en dichos factores, para prevenir afectaciones en la salud de los trabajadores, realizando las correcciones a que haya lugar en aspectos tales como el inadecuado diseño y organización del trabajo, intensificación de tareas y altas demandas cognitivas y emocionales, aspectos todos que al hacerse crónicos tienen el potencial de dañar la salud y desencadenar el llamado estrés laboral (Gil-Monte, 2012). Aunque se debe reconocer que hoy para muchas empresas, los costos derivados de los programas de salud para sus empleados, son vistos más como gastos que como inversiones a corto y largo plazo (García, Cortés & Sánchez, 2008; Peiró & Rodríguez, 2008).

Para el presente estudio se tomará en cuenta la clasificación de Espinosa y Romero (2002) en su Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo, que los clasifica en cinco grandes grupos: 1) labores y condiciones de su realización; 2) organización del trabajo y gestión empresarial; 3) relaciones interpersonales; 4) factores extralaborales que inciden en el trabajo; y 5) manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales. Estas cinco variables se especificarán en la parte dedicada a la metodología.

Las anterior clasificación, y otras que pudieran presentarse, son todas listados de factores psicosociales de riesgo, que mediando la percepción y las experiencias del trabajador, tienen el

potencial de afectar negativamente su salud (Benavides et al, 2002), dando origen al estrés crónico y enfermedades cardiovasculares (Luceño, Rubio, Díaz & Martín, 2010; Tsutsumi, Kayaba, Kario & Ishikawa, 2009); asimismo problemas de depresión y burnout (Farrerons & Calvo, 2008); baja percepción del trabajador sobre su propia salud (Tomás, Sancho, Navarro & Meléndez, 2009); altos niveles de carga mental (Rubio, Díaz, Martín & Puente, 2004); mayor propensión al abandono del cargo (Tomás, Rodrigo & Oliver, 2005); insatisfacción laboral (Aparicio, Sánchez-López, Dresch & Díaz, 2008); asimismo se han encontrado dolencias asociadas a los riesgos psicosociales tales como ansiedad, hipertensión arterial, infarto del miocardio, enfermedad ácido péptica y colon irritable (Meseguer, Sánchez, García, Sáez & Sánchez, 2007). Todas ellas enfermedades reconocidas en la Tabla de Enfermedades Laborales emitida mediante el decreto 1477 del 2014, por el Ministerio del Trabajo, que dedica todo el numeral 4 de la sección primera a listar los agentes psicosociales de riesgo.

Pero no solo se afecta la salud del trabajador como tal, sino también, en un uso analógico del concepto, la salud de la organización misma, entre otras cosas por medio de lo que se conoce como clima organizacional, entendido como el conjunto global de percepciones que alcanza el individuo a construir mediante su experiencia laboral acerca de los atributos de una organización y sus subsistemas (Srivastav, 2005). Pues como afirman Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe (2010) el clima organizacional “se relaciona con la manera en que se perciben y se sienten los efectos de los factores psicosociales de riesgo en la organización” (p. 9). Incidiendo en la motivación, el desempeño y la salud del trabajador (Escobar, Dávila, Mulett & Uribe, 2007; Srivastav, 2006). Constituyéndose el clima organizacional en una especie de mediador entre los factores de riesgo, objetivamente considerados tal y como están presentes en la estructura organizacional, y la percepción que el individuo hace de dichas realidades. Es en esa dinámica

entre los factores de riesgo, las características individuales del trabajador y la interpretación global que éste hace de las condiciones laborales, donde se gestan las consecuencias negativas o positivas que los factores psicosociales de la organización pueda tener sobre la salud y calidad de vida del trabajador (Adenike, 2011); Calidad de vida que determina el nivel de satisfacción y desempeño de éste, y por tanto el éxito de la organización (Al-Saudi, 2012; Benítez, Medina & Munduate, 2012)

¿Cómo ha sido definido el clima organizacional?

Ante todo hay que decir que para las organizaciones reviste la mayor importancia la atención prestada al clima organizacional (CO), en su búsqueda por aumentar la productividad y el desempeño de su recurso humano, sobre todo, pero no únicamente, en el sector servicios (Carrasco, Martínez, Peiró & Moliner, 2012; Gómez, 2011; Martínez, Moliner, Ramos, Luque & Gracia, 2014; Martínez, Tordera, Peiró & Potocnik, 2011). Ya que éste establece unas condiciones laborales que fomentan el bienestar del trabajador mejorando el desempeño del mismo al aumentar su motivación, pues se reconoce cada vez más que el CO se constituye en mediador entre el recurso humano de una organización y el logro de los objetivos de ésta (Gelade & Ivery, 2003; Snow, 2002). De manera que la cadena de causalidad sería así: el modo de gerenciar el recurso humano influye en el CO, y luego el CO influye el desempeño individual y las metas colectivas. Razón por la cual el constructo de CO ha sido objeto de estudio tanto a nivel teórico como práctico desde hace más de 30 años (Dawson, González-Roma, Davis & West, 2008; Holloway, 2012).

Para Ali y Patnaik (2014) el concepto de CO refiere a una percepción generalizada entre los trabajadores de una organización, que éstos emplean para pensar y describir su sitio de

trabajo. Se trataría de aquellas pautas descriptivas comunes que utilizarían a la hora de referirse a su sitio de trabajo. Estos mismos autores señalan que el tratamiento temático del constructo de CO proviene de los trabajos pioneros de Kurt Lewin en la década del 50 sobre la motivación, seguidos por el trabajo de George Litwin y Robert Stringer en 1968 que estableció la relación entre ciertos tipos de liderazgo y el CO, en cuanto factores relevantes para la motivación y el desempeño de los trabajadores (Attkinson & Frechette, 2009).

De acuerdo a Calahane y Sites (2008) el CO sería una apreciación colectiva del ambiente laboral, por parte de los individuos inmersos en él. A su vez, según Patterson, Warr y West (2004) el CO está conformado por aquellos aspectos del ambiente social que son conscientemente percibidos por los miembros del mismo. Para Watkin y Hubbard (2003) el CO se relaciona con el modo en que los miembros de una determinada organización sienten o perciben el hecho de trabajar en ella y para un jefe determinado, involucrando todos aquellos elementos que determinan cuan eficaz termina siendo la realización de sus trabajos. Ya que aspectos tales como mostrar comportamiento innovador, sentido de pertenencia o actitud disposición para la resolución de problemas han sido relacionados con la percepción por parte del trabajador de un CO positivo (Bellou & Andronikidis, 2009). En el sentido de que cuando el trabajador percibe las prácticas organizacionales como centralizadas en los individuos, como política institucional, tienden a mostrarse más dispuestos, colaborativos y proactivos.

Por su parte, Bowen y Ostroff (2004) ofrecen una definición más precisa:

El clima organizacional es una percepción compartida de lo que la organización es en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas; Sobre lo que es

importante y qué comportamientos se esperan. Basada en las percepciones compartidas entre los empleados de la organización. (p. 205)

También es definido por Farooqui (2012) como el conjunto de características que, percibidas por los miembros de una organización, sirven para describirla y distinguirla de otras. Y a su vez Aiswarya y Ramasundaram (2012) lo definen como los patrones recurrentes de comportamiento, las actitudes y los sentimientos que caracterizan la vida al interior de una organización. Sin pérdida de que dichos comportamientos y actitudes tengan en ocasiones más un carácter interno e implícito, que externo y explícito (Moghimi & Subramaniam, 2013).

No existe unanimidad en cuanto a las variables que integran el constructo de CO (Bermejo, Hidalgo, Parra, Más, & Gomis, 2011) y cada investigador o grupo de investigadores que ha abordado el tema desde la perspectiva de su medición, ha incluido diversas variables dependiendo del marco conceptual que tomo como punto de partida (Boada-Grau, Diego-Vallejo, Llanos-Serra, & Vigil-Colet, 2011). Por ejemplo Koys y DeCotiis (1991), citados por (Peña-Suárez et al, 2013) enumeran 8 dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, imparcialidad e innovación. De manera que ya desde los pioneros Litwin y stringer en 1966, con su Cuestionario de clima organizacional, hasta los más recientes como la Encuesta de Características Organizacionales de Thumin y Thumin (2011), es posible encontrar diversas variables consideradas en el abordaje del CO.

En lengua española González-Romá et al (1996) validaron el Cuestionario FOCUS-93 mediante una muestra de 298 trabajadores de la administración pública. Asimismo la Escala de Ambiente de Trabajo, desarrollada por Moos y Trickett en 1974, fue adaptada al español por Fernández-Ballesteros y Sierra en 1984 (Peña-Suárez et al, 2013). Ésta última escala agrupa sus

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

90 items en tres dimensiones: relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio. A su vez, el Cuestionario de Corral y Pereña (2010) toma como referencia 8 dimensiones distribuidas en 2 áreas: lo relativo a la persona y lo relativo a la organización. A la empresa pertenecerían elementos como: condiciones, organización, innovación e información. Mientras que a la persona correspondería: participación, autorrealización, relaciones y dirección. En el presente trabajo se utilizará la Encuesta de Clima Organizacional (ECO) creada por Fernandes en 2008, la cual evalúa: 1) Apoyo del jefe y de la organización; 2) Recompensa; 3) Confort físico; 4) Control/presión y 5) Cohesión entre colegas (Contreras, Juárez, Barbosa & Uribe, 2010).

En resumen, el CO representa la forma en que los empleados sienten la atmósfera de la organización en que trabajan (Kanten & Er Ülker, 2013), de manera que para el desarrollo de una organización, más en tiempos como los actuales en que las empresas enfrentan nuevos retos que ponen a prueba su estabilidad y productividad, es necesario que se tenga como meta institucional posibilitarle a los empleados un ambiente en que se sientan bien como empleados, pues si las organizaciones buscan un recurso humano calificado, capaz, profesional, innovador, deberán invertir recursos para mejorar el CO de los ambientes laborales (Sánchez, Betancourt & Falcón, 2012). Pues como afirman Mendonça, Alberton e Ishikawa (2012): “Cuando una entidad tiene un clima pobre, presenta un bajo rendimiento y compromiso de sus empleados, mediante cosas como absentismo y desmotivación, y se considera un mal lugar para trabajar” (p. 431).

En este punto se unen las dos variables que se han revisado hasta ahora, los riesgos psicosociales y el clima organizacional, constituyendo una relación intrínseca en la cual se condicionan mutuamente, en el sentido de que, por un lado, los riesgos psicosociales inciden en el CO (Contreras et al, 2009), y por otro, el mismo CO, mediando una gestión deficiente del

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

mismo a nivel organizacional, se constituye de suyo en riesgo psicosocial, afectando, como se ha visto, el rendimiento individual y el logro de las metas institucionales.

La presente investigación se propone entonces identificar riesgos psicosociales potencialmente presentes en la organización y el clima organizacional de la misma, para fomentar recomendaciones a nivel práctico para la institución, con el fin de abordar posibles focos problemáticos que pudieran estar entorpeciendo el logro de los objetivos institucionales.

## **METODOLOGIA**

### ***1.1. Población***

La población la constituye el personal activo de Metrocinco Plus S.A.

### ***1.2. Muestra***

La muestra fue conformada por 64 trabajadores de Metrocinco Plus S.A., 11 trabajadores administrativos, 17 de mantenimiento y 36 operarios, entre hombres y mujeres, sin inferir la jerarquía de mando; el rango de edad esta entre los 19 y 69 años con una media de 34.77 años y una desviación estándar de 11.3.

El tipo de muestreo que se utilizó en el estudio fue no probabilístico por conveniencia, por lo tanto todos los trabajadores de Metrocinco Plus S.A. no tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos.

Fue un estudio no experimental, bajo el diseño transversal - descriptivo, ya que se buscó describir las dos variables a estudiar que son riesgos psicosociales y clima organizacional.

Criterios de inclusión: Personal de mantenimiento, operarios y administrativos activos durante el tiempo de aplicación del instrumento, que estuvieran de acuerdo con participar voluntariamente de la misma, con la firma pertinente del consentimiento informado.

Todos los participantes deben tener la mayoría de edad.

Criterios de exclusión: No se incluye en el estudio las personas que no cuenten con la habilidad para leer y escribir.

### ***1.3. Instrumentos***

**Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales en el trabajo (CFP)**, desarrollado por Espinosa y Romero (2002). El instrumento presenta un alto nivel de

confiabilidad, al estimar la presencia de factores psicosociales, su impacto y las manifestaciones asociadas (alpha de Cronbach de 0.84, 0.90 y 0.86 respectivamente).

El cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar 5 factores propios del trabajo: 1) Labores y condiciones de su realización, que consta de 12 ítems y evalúan, el grado de autonomía, iniciativa, sobrecarga laboral, responsabilidad, adaptación, apremio del tiempo, responsabilidad, trabajo en equipo, control en la tarea; 2) Organización del trabajo y gestión empresarial, que consta de 12 ítems y evalúan, descanso durante la jornada, cambios organizacionales, estilos de mando, políticas de desarrollo del talento humano, niveles de participación, entre otras; 3) Relaciones interpersonales, que consta de 15 ítems y evalúan, ambiente laboral, manejo de conflictos, compromiso confianza, respeto, niveles de participación, trabajo en equipo; 4) Factores extra laborales que inciden en el trabajo, consta de 7 ítems que evalúan, relaciones familiares, sociales y de pareja; y en último lugar 5) manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, consta de 24 ítems que evalúan, frecuencia de síntomas psicológicos y biológicos asociados con el estrés ocupacional y las enfermedades profesionales (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía (2012).

La opción de respuesta se encuentra de la siguiente manera: Para marcar la **FRECUENCIA** se responde (N) nunca, (CN) casi nunca, € esporádicamente, (CS) casi siempre, (S) siempre y para marcar el **IMPACTO** se responde (++) muy positivamente, (+) positivamente, (+-) neutral, no le afecta, (-) negativamente, (--) muy negativamente.

**Escala multidimensional de clima organizacional (ECO)**, desarrollada por Fernandes (2008) “Cuyo objetivo es evaluar la percepción de los trabajadores sobre varias dimensiones del clima organizacional” (Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe, 2010, p. 11). La escala ha demostrado

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

tener un alto nivel de confiabilidad, obteniendo coeficientes alpha de Cronbach 0.92 para la dimensión de apoyo, 0.88 para la dimensión de recompensa, 0.86 para la dimensión de Confort físico, 0.78 para la dimensión de Control y 0.78 para la dimensión de Cohesión.

La escala de clima organizacional abarca 5 factores de la siguiente manera: se encuentra como primer factor Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional); el segundo factor es Recompensa (forma como las empresas premian la calidad, la productividad y el esfuerzo del trabajador); el tercer factor que se encuentra es Confort físico (ambiente físico y seguridad que brinda la empresa); un cuarto factor Control/presión (por parte de la empresa o los superiores sobre el comportamiento y el desempeño de los trabajadores); y por último, está el factor Cohesión entre colegas (unión y vínculos de colaboración entre compañeros) (Contreras, Juárez, Barbosa y Uribe, 2010). La escala está conformada por 63 afirmaciones y 5 opciones de respuesta.

#### ***1.4. Procedimiento***

Se inicia con la elaboración de la propuesta de proyecto de investigación, que fue presentada y evaluada por el comité de trabajo de grado.

Consecutivamente, y teniendo en cuenta el cronograma de actividades, se inició el contacto con la población a evaluar y se realizó el encuentro de la muestra seleccionada, seguido de la aplicación del instrumento y la recolección de la información, se dio la explicación de los objetivos al personal participante de Metrocinco Plus S.A., recalando el derecho de confidencialidad, autonomía y libertad de participación en la investigación.

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Posteriormente se hizo entrega del consentimiento informado junto con el instrumento que evalúa los factores de riesgo psicosocial y clima laboral, explicando la finalidad de los mismos.

Para concluir este proceso, se realizó la tabulación y análisis de resultados, determinando si los objetivos planteados se cumplieron y así finaliza con la entrega del informe final y la sustentación.

## **RESULTADOS**

Se presentaran los resultados, de los dos instrumentos aplicados para identificar los riesgos psicosociales y el clima organizacional en el personal de Metrocinco Plus S.A., a través del cuestionario de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRP) desarrollado por Espinosa y Romero (2002) y la escala multidimensional de clima organizacional (ECO) diseñada por Fernandes (2008).

Los resultados se encuentran en el siguiente orden: primero, el análisis de los datos sociodemográficos, seguido de los análisis de resultado de frecuencia e impacto de las cinco variables de factores de riesgos psicosociales y para finalizar, resultados y el análisis de los factores de Clima organizacional, cada uno con sus respectivas tablas.

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### ***1.1. Análisis de datos sociodemográficos***

Los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 64 trabajadores de Metrocinco Plus S.A. y distribuidos por sexo de la siguiente manera, un 9.4% femenino y un 90.6% masculino, el rango de edad esta entre los 19 y 69 años con una media de 34.77 años y una desviación estándar de 11.3. Respecto al cargo que desempeñan, el 17.2% son administrativos, el 26.6% son de mantenimiento y un 56.3% son operarios (Ver Tabla 1.). Con respecto a la antigüedad en meses de los evaluados en la empresa la media es de 24.73 y el 78.1% tienen contrato a término fijo (Ver Tabla 2.). En cuanto a la jornada laboral el 82.8% es por turnos mientras el 17.2% restante tienen horario de oficina. La escolaridad está distribuida de la siguiente manera, especializada 6.3%,

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

primaria 17.2%, profesional 7.8%, secundaria 50.0% y técnica 18.8% (Ver Tabla 3.); actualmente, el 89.1% de los trabajadores no está estudiando, mientras el 10.9% si estudia.

Tabla 1. Distribución de la muestra según el tipo de cargo.

Tipo de cargo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	11	17.2
Mantenimiento	17	26.6
operario	36	56.3

Tabla 2. Distribución de la muestra según el tipo de vinculación.

Tipo de vinculación	Frecuencia	Porcentaje
Contrato término fijo	50	78.1
Contrato término fijo	1	1.6
Contrato término indefinido	11	17.2
Prestación de servicios	2	3.1

Tabla 3. Distribución de la muestra según el nivel de escolaridad.

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Especializada	4	6.3
Primaria	11	17.2
Profesional	5	7.8
Secundaria	32	50.0
Técnica	12	18.8

El 46.9% de los participantes no convive en pareja, mientras que el 53.1% si lo hace; con relación a la vivienda propia, un 64.1% no tiene y el 35.9% sí tiene vivienda. Respecto a cuantos

hijos tiene, el 23.4% dice tener uno, el 17.2% dos, 14.1% tres, 4.7% cuatro, 3.1% seis, 1.6% siete, mientras un 35.9% dice no tener. Las personas con las cuales convive, tiene una media de 3.75. Según el estrato socioeconómico, el 9.4% pertenecen a uno, 43.8% pertenecen al dos, 34.4% pertenecen al tres, el 10.9% pertenecen al cuatro y el 1.6% pertenece al cinco (Ver Tabla 4.) Y finalmente la media de personas que dependen económicamente del trabajador, es de 2.13.

Tabla 4. Distribución de la muestra según el estrato socioeconómico.

Estrato	Frecuencia	Porcentaje
1	6	9.4
2	28	43.8
3	22	34.4
4	7	10.9
5	1	1.6

### ***1.2. Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial.***

El cuestionario es un instrumento que evalúa cinco factores propios del trabajo: 1) labores y condiciones de su realización, 2) organización del trabajo y gestión empresarial, 3) relaciones interpersonales en el trabajo, 4) factores extralaborales que inciden en el trabajo y 5) manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales.

En los resultados se tuvo en cuenta la frecuencia y el porcentaje de las respuestas dadas en cada ítem que se pueden verificar con la tabla perteneciente a cada análisis. En el impacto se tiene en cuenta el porcentaje de las respuestas dadas en cada ítem, sea positivo o negativo.

Teniendo en cuenta las labores y condiciones de la realización del trabajo, , las variables de riesgo que pueden afectar el bienestar del trabajador son: con un 85.9% dicen preocuparse por

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

el alto nivel de responsabilidad que posee el cargo, el 90.6% señal que el trabajo requiere ser realizado cuidadosamente, un 50.0% manifiesta que el trabajo requiere de actividades repetitivas, el 26.6% depende de las funciones de otros en el trabajo, y el 76.6% debe relacionarse con mucha personas en el trabajo. Por otro lado las variables que no representan un riesgo fueron puntuados de la siguiente manera, el 57.6% manifiesta que las instrucciones que recibe son claras, el 76.6% manifiesta que es capaz de realizar actividades de mayor responsabilidad, el 82.8% conoce con claridad sus funciones, el 85.9% considera que el trabajo que desarrolla es importante dentro de la empresa, y el 71.9% se adapta fácilmente a los cambios en la forma de realizar las cosas. En conjunto estas condiciones contribuyen a la protección de los trabajadores (Ver Tabla 5.)

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje del factor labores y condiciones de su realización.

N° ítem	Frecuencia									
	N		Cn		E		Cs		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
Las instrucciones que recibo son claras	-	-	4	6.1	1	1.6	21	31.8	38	57.6
Me preocupo por el alto nivel de responsabilidad que posee mi cargo	-	-	-	-	1	1.5	8	12.1	55	85.9
Mi trabajo requiere ser realizado cuidadosamente	-	-	-	-	1	1.6	5	7.8	58	90.6
Soy autónomo en mi trabajo	8	12.5	2	3.1	6	9.4	14	21.9	34	53.1
Mi trabajo requiere actividades repetitivas	-	-	2	3.1	7	10.9	23	35.9	32	50.0
Mi trabajo es interesante y me propone retos	1	1.5	3	4.7	7	10.9	15	23.4	38	59.4
Soy capaz de realizar actividades de mayor responsabilidad	1	1.6	1	1.6	1	1.6	12	18.8	49	76.6
Conozco con claridad mis funciones	1	1.6	-	-	3	4.7	7	10.9	53	82.8

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Considero que mi trabajo es importante dentro de la empresa	2	3.1	1	1.6	1	1.6	5	7.8	55	85.9
Mi trabajo depende de las funciones de otros	12	18.8	9	14.1	14	21.9	12	18.8	17	26.6
Me adapto fácilmente a los cambios en la forma de realizar las cosas	1	1.6	1	1.6	1	1.6	15	23.4	46	71.9
En mi trabajo debo relacionarme con muchas personas	-	-	3	4.7	2	3.1	10	15.6	49	76.6

En el impacto de las labores y condiciones de la realización del trabajo, se evalúa positivamente, teniendo en cuenta que, el 45.3% manifiestan que las instrucciones que recibe son claras, 50.0% se preocupa por la alta responsabilidad que posee el cargo, 46.9% dicen que el trabajo requiere ser realizado cuidadosamente, un 42.2% es autónomo en el trabajo, 50.0% conoce con claridad sus funciones, 45.3% se adapta fácilmente a los cambios en la forma de realizar las cosas. Por otro lado evalúan muy positivamente el impacto, en un 39.1% señala que el trabajo es interesante y le propone retos, 46.9% es capaz de realizar actividades de mayor responsabilidad y un 43.8% considera que el trabajo que desarrolla es importante dentro de la empresa, así mismo los participante que puntuaron negativamente destacan las variables: en el trabajo se requieren de actividades repetitivas con un 12,5%, el trabajo depende de las funciones de otros con un 10,9% y en el trabajo debe relacionarse con muchas personas con el 10,9%. (Ver Tabla 6.)

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Tabla 6. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor labores y condiciones de su realización.

N° ítem	Impacto									
	Muy positivamente		Positivamente		Neutral/ no le afecta		Negativamente		Muy negativamente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Las instrucciones que recibo son claras	17	26.6	29	45.3	14	21.9	3	4.7	1	1.6
Me preocupo por el alto nivel de responsabilidad que posee mi cargo	28	43.8	32	50.0	3	4.7	1	1.6	-	-
Mi trabajo requiere ser realizado cuidadosamente	27	42.2	30	46.9	5	7.8	2	3.1	-	-
Soy autónomo en mi trabajo	20	31.3	27	42.2	11	17.2	6	9.4	-	-
Mi trabajo requiere actividades repetitivas	10	15.6	29	45.3	16	25.0	8	12.5	1	1.6
Mi trabajo es interesante y me propone retos	25	39.1	23	35.9	9	14.1	6	9.4	1	1.6
Soy capaz de realizar actividades de mayor responsabilidad	30	46.9	26	40.6	5	7.8	3	4.7	-	-
Conozco con claridad mis funciones	23	35.9	32	50.0	5	7.8	4	6.3	-	-
Considero que mi trabajo es importante dentro de la empresa	28	43.8	24	37.5	8	12.5	3	4.7	1	1.6
Mi trabajo depende de las funciones de otros	10	15.6	27	42.2	20	31.3	7	10.9	-	-
Me adapto fácilmente a los cambios en la forma de realizar las cosas	20	31.3	29	45.3	11	17.2	3	4.7	1	1.6
En mi trabajo debo relacionarme con muchas personas	28	43.8	22	34.4	6	9.4	7	10.9	1	1.6

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Respecto al factor organización del trabajo y gestión empresarial, como variables negativas se encuentran que, el 40.6% no tiene la oportunidad de participar en las decisiones de la empresa, el 25.0% manifiestan que en la empresa nunca se reconocen los logros, el 25.0% no tienen la posibilidad de ascenso en la empresa, un 23,4% reporta que en la empresa nunca se aplican sanciones justas, por otro lado, entre las variables que generan un impacto positivo destaca que: el 53.1% tiene descansos dentro de la jornada laboral, el 31.3% manifiestan que los cambios organizacionales siempre son planeados y comunicados oportunamente, 37.5% se identifica con la misión, visión y estrategias de la empresa, un 48.4% señala que casi siempre el personal seleccionado por la empresa es el adecuado para las tareas a realizar, el 31.3% indica que en la empresa siempre buscan desarrollar el talento humano, 28.1% dicen que la empresa facilita el desarrollo de sus capacidades, el 48.4% señala que la empresa promueve siempre la realización de capacitaciones y por último el 42.2% dicen que la inducción que reciben en la empresa siempre es suficiente para el cargo. (Ver Tabla 7.)

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje del factor organización del trabajo y gestión empresarial.

N° ítem	Frecuencia									
	N		Cn		E		Cs		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dentro de la jornada laboral tengo descansos	-	-	3	4.7	7	10.9	20	31.3	34	53.1
Los cambios organizacionales son planeados y comunicados oportunamente	3	4.7	8	12.5	14	21.9	19	29.7	20	31.3
Tengo la oportunidad de participar en las decisiones de la empresa	26	40.6	13	20.3	10	15.6	9	14.1	6	9.4
Me identifico con la misión, visión y estrategias de la empresa	4	6.3	2	3.1	12	18.8	22	34.4	24	37.5

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

El personal seleccionado por la empresa es el adecuado para las tareas a realizar	4	6.3	6	9.4	6	9.4	31	48.4	17	26.6
Tengo posibilidades de ascenso en la empresa	16	25.0	11	17.2	16	25.0	8	12.5	13	20.3
En la empresa buscan desarrollar mi talento humano	10	15.6	10	15.6	15	23.4	9	14.1	20	31.3
La empresa facilita el desarrollo de mis capacidades	6	9.4	14	21.9	9	14.1	18	28.1	17	26.6
La empresa promueve la realización de capacitaciones	8	12.5	6	9.4	9	14.1	10	15.6	31	48.4
La inducción que se recibe al ingresar a la empresa es suficiente para el cargo	8	12.5	4	6.3	14	21.9	11	17.2	27	42.2
En la empresa se reconocen los logros	16	25.0	14	21.9	9	14.1	13	20.3	12	18.8
En la empresa se aplican sanciones justas	15	23.4	8	12.5	10	15.6	18	28.1	13	20.3

El impacto sobre la organización del trabajo y gestión empresarial, señalaron positivamente las siguientes variables: el 48.4% señaló que dentro de la jornada laboral tiene descansos, 34.4% indica los cambios organizacionales son planeados y comunicados oportunamente, un 42.2% se identifican con la misión, visión y estrategias de la empresa, 43.8% indica que el personal seleccionado por la empresa es el adecuado para las tareas a realizar, el 29.7% en la empresa buscan desarrollar el talento humano, el 40.6% mostro que la empresa promueve la realización de capacitaciones, 37.5% considera que la inducción que se recibe al ingresar a la empresa es suficiente para el cargo; por otro lado en el impacto señalado negativamente destaca que, el 18.8% indica como muy negativo que en la empresa no se reconocen los logros, 32.8% señala que en la empresa no se aplican sanciones justas, 25.0% puntúa negativamente y el 15.6% muy negativamente que en la empresa no se tiene posibilidad de ascenso, 21,9% señala muy negativamente el no tener la oportunidad de participar en las decisiones de la empresa y el 26,6%

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

señala de manera negativa que en la empresa no se facilita el desarrollo de sus capacidades. (Ver Tabla 8)

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor organización del trabajo y gestión empresarial.

N° ítem	Impacto									
	Muy positivamente		Positivamente		Neutral/ No le afecta		Negativamente		Muy negativamente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dentro de la jornada laboral tengo descansos	15	23.4	31	48.4	11	17.2	5	7.8	2	3.1
Los cambio organizacionales son planeados y comunicados oportunamente	10	15.6	22	34.4	13	20.3	15	23.4	4	6.3
Tengo la oportunidad de participar en las decisiones de la empresa	5	7.8	12	18.8	19	29.7	14	21.9	14	21.9
Me identifico con la misión, visión y estrategias de la empresa	9	14.1	27	42.2	19	29.7	8	12.5	1	1.6
El personal seleccionado por la empresa es el adecuado para las tareas a realizar	6	9.4	28	43.8	15	23.4	8	12.5	7	10.9
Tengo posibilidades de ascenso en la empresa	8	12.5	18	28.1	12	18.8	16	25.0	10	15.6
En la empresa buscan desarrollar mi talento humano	10	15.6	19	29.7	12	18.8	13	20.3	10	15.6
la empresa facilita el desarrollo de mis capacidades	7	10.9	24	37.5	10	15.6	17	26.6	6	9.4
La empresa promueve la realización de capacitaciones	12	18.8	26	40.6	8	12.5	11	17.2	7	10.9

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

La inducción que se recibe al ingresar a la empresa es suficiente para el cargo	12	18.8	24	37.5	6	9.4	13	20.3	9	14.1
En la empresa se reconocen los logros	5	7.8	16	25.0	9	14.1	22	34.4	12	18.8
En la empresa se aplican sanciones justas	6	9.4	14	21.9	14	21.9	21	32.8	9	14.1

En el factor relaciones interpersonales en el trabajo el 42.2% indica que casi siempre en el equipo de trabajo es fácil ponerse de acuerdo, un 51.6% interpreta de la forma correcta la información que le dan los compañeros, el 28.1% dicen que las personas con las que trabaja reconocen sus errores, 48.4% dicen que las observaciones que le hacen los compañeros son para mejorar, el 48.4% dialoga con los compañeros sobre temas diferentes al trabajo, el 45.3% señala que cada uno de los compañeros de área realiza sus funciones adecuadamente, un 67.2% muestra trabajar en grupo con personas de diferente formación y edad, 51.6% interactúa con todos los compañeros de área, el 51.6% en el área se trabaja por objetivos comunes, 46.9% los compañeros respetan sus gustos, , un 42.2% en la empresa quienes imponen las pautas de convivencia, las cumplen, así mismo las variables que pueden generar un riesgo son: 17.2% indica que el jefe nunca tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones, el 12.5% señala que los superiores casi nunca los tratan a todos por igual y el 10.9% dicen que el ambiente en que se desempeñan nunca es comprensivo y respetuoso. (Ver Tabla 9.)

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje del factor relaciones interpersonales en el trabajo.

N° ítem	Frecuencia									
	N		Cn		E		Cs		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En mi equipo de trabajo es fácil ponernos de acuerdo	5	7.8	4	6.3	4	6.3	27	42.2	24	37.5
El jefe tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones	11	17.2	10	15.6	7	10.9	15	23.4	21	32.8
Interpreto de la forma correcta la información que me dan mis compañeros	2	3.1	1	1.6	-	-	28	43.8	33	51.6
las personas con las que trabajo reconocen sus errores	4	6.3	14	21.9	13	20.3	18	28.1	15	23.4
Los superiores tratan a todos por igual	8	12.5	8	12.5	7	10.9	23	35.9	18	28.1
Las observaciones que me hacen los compañeros son para mejorar	4	6.3	-	-	9	14.1	20	31.3	31	48.4
Dialogo con mis compañeros sobre temas diferentes al trabajo	2	3.1	3	4.7	15	23.4	13	20.3	31	48.4
Cada uno de mis compañeros de área realiza sus funciones adecuadamente	1	1.6	4	6.3	9	14.1	29	45.3	21	32.8
Trabajo en grupo con personas de diferente formación y edad	2	3.1	-	-	3	4.7	16	25.0	43	67.2
Puedo contar mis problemas personales a compañeros de trabajo	12	18.8	16	25.0	18	28.1	9	14.1	9	14.1
Interactuó con todos mis compañeros de área	-	-	-	-	9	14.1	22	34.4	33	51.6
En el área trabajamos por objetivos comunes	3	4.7	2	3.1	8	12.5	18	28.1	33	51.6
Mis compañeros respetan mis gustos	2	3.1	4	6.3	3	4.7	30	46.9	25	39.1
El ambiente laboral en que me desempeño es comprensivo y	7	10.9	6	9.4	7	10.9	21	32.8	23	35.9

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

respetuoso

En la empresa quienes imponen pautas de convivencia, las cumplen	6	9.4	9	14.1	10	15.6	27	42.2	12	18.8
--	---	-----	---	------	----	------	----	------	----	------

Teniendo en cuenta el impacto de las relaciones interpersonales puntuadas como positivas por los participantes se encuentra que, el 54.7% indica que en el equipo de trabajo es fácil ponerse de acuerdo, 60.9% interpreta de la forma correcta la información que dan los compañeros, el 39.1% señala que las observaciones que le hacen los compañeros son para mejorar, 42.2% dialoga con los compañeros sobre temas diferentes al trabajo, el 43.8% mostro que cada uno de los compañeros de área realiza sus funciones adecuadamente, el 43.8% trabaja en grupo con personas de diferente formación y edad, el 39.1% interactúa con todos los compañeros de área, el 48.4% indica que en el área se trabaja por objetivos comunes, 42.2% señalaron que los compañeros respetan los gustos, así mismo, puntuados como muy negativamente se encuentran las variables de impacto: un 10.9% indica que en el ambiente laboral en el que se desempeña no es comprensivo y respetuoso, un 15.6% señala que el jefe no tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones, el 10.9% manifiesta que quienes imponen pautas de convivencia no las cumplen, el 10.9% evidenciaron que las personas con las que trabaja conocen sus errores, el 12.5% indica que los superiores no tratan a todos por igual y por último con 10.9% señalan que no pueden contar sus problemas personales a los compañeros de trabajo. (Ver Tabla 10.)

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor relaciones interpersonales en el trabajo.

N° ítem	Impacto									
	Muy positivamente		Positivamente		Neutral/ No le afecta		Negativamente		Muy negativamente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En mi equipo de trabajo es fácil ponernos de acuerdo	11	17.2	35	54.7	6	9.4	8	12.5	4	6.3
El jefe tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones	8	12.5	24	37.5	11	17.2	11	17.2	10	15.6
Interpreto de la forma correcta la información que me dan mis compañeros	11	17.2	39	60.9	12	18.8	2	3.1	-	-
Las personas con las que trabajo reconocen sus errores	6	9.4	20	31.3	15	23.4	16	25.0	7	10.9
Los superiores tratan a todos por igual	7	10.9	22	34.4	14	21.9	13	20.3	8	12.5
Las observaciones que me hacen los compañeros son para mejorar	14	21.9	25	39.1	20	31.3	3	4.7	2	3.1
Dialogo con mis compañeros sobre temas diferentes al trabajo	20	31.3	27	42.2	13	20.3	3	4.7	1	1.6
Cada uno de mis compañeros de área realiza sus funciones adecuadamente	10	15.6	28	43.8	16	25.0	6	9.4	4	6.3
Trabajo en grupo con personas de diferente formación y edad	17	26.6	28	43.8	12	18.8	4	6.3	3	4.7
Puedo contar mis problemas personales a compañeros de trabajo	8	12.5	17	26.6	25	39.1	7	10.9	7	10.9
Interactuó con todos mis compañeros de área	24	37.5	25	39.1	9	14.1	6	9.4	-	-

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

En el área trabajamos por objetivos comunes	12	18.8	31	48.4	13	20.3	5	7.8	3	4.7
Mis compañeros respetan mis gustos	13	20.3	27	42.2	17	26.6	5	7.8	2	3.1
El ambiente laboral en el que me desempeño es comprensivo y respetuoso	13	20.3	19	29.7	14	21.9	11	17.2	7	10.9
En la empresa quienes imponen pautas de convivencia, las cumplen	10	15.6	19	29.7	18	28.1	10	15.6	7	10.9

Con relación a los aspectos extra-laborales que inciden en el trabajo, de manera positiva se encuentra que, el 60.9% tiene una relación de pareja estable, un 39.1% al llegar a la casa se dedica a descansar, 45.3% indica que el sector en el que vive es seguro, el 70.3% dicen que quienes permanecen con sus seres queridos le inspiran confianza. Por otro lado, las variables percibidas de manera negativa señalan que, el 31.3% se responsabiliza por el cuidado de algún pariente enfermo, 18,8% casi nunca dedica tiempo para actividades sociales con los amigos y un 18.8 % casi nunca realiza actividades de recreación y/o deporte. (Ver Tabla 11.)

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje del factor aspectos extralaborales que inciden en el trabajo.

N° ítem	Frecuencia									
	N		Cn		E		Cs		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mi relación de pareja es estable	5	7.8	2	3.1	1	1.6	17	26.6	39	60.9
Dedico tiempo para actividades sociales con mis amigos	3	4.7	12	18.8	19	29.7	16	25.0	14	21.9
Realizo actividades de recreación y/o deporte	4	6.3	12	18.8	16	25.0	16	25.0	16	25.0

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Al llegar a mi casa me dedico a descansar	2	3.0	-	-	13	20.3	23	35.9	25	39.1
El sector en el que vivo es seguro	-	-	2	3.1	10	15.6	29	45.3	13	35.9
Quienes permanecen con mis seres queridos me inspiran confianza	1	1.6	1	1.6	3	4.7	14	21.9	45	70.3
Me responsabilizo por el cuidado de algún pariente enfermo	12	18.8	8	12.5	13	20.3	11	17.2	20	31.3

En el impacto sobre aspectos extralaborales que inciden en el trabajo de manera muy positiva, se encuentra que el 45.3% tiene una relación estable, el 50.0% manifiestan que quienes permanecen con sus seres queridos le inspiran confianza, de manera positiva se indica que el 37.5% dedica tiempo para actividades sociales con sus amigos, el 40.6% al llegar a la casa se dedica a descansar, un 37.5% se responsabiliza por el cuidado de algún pariente, por último, el 9.4% puntúa de manera muy negativa la variable realiza actividades de recreación y/o deporte (Ver Tabla 12.)

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje del impacto del factor aspectos extralaborales que inciden en el trabajo.

N° ítem	Impacto									
	Muy positivamente		Positivamente		Neutral/ No le afecta		Negativamente		Muy negativamente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mi relación de pareja es estable	29	45.3	23	35.9	4	6.3	4	6.3	4	6.3
Dedico tiempo para actividades sociales con mis amigos	12	18.8	24	37.5	18	28.1	6	9.4	4	6.3
Realizo actividades de recreación y/o deporte	13	20.3	25	39.1	15	23.4	5	7.8	6	9.4

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Al llegar a mi casa me dedico a descansar	18	28.1	26	40.6	11	17.2	6	9.4	3	4.7
El sector en el que vivo es seguro	13	20.3	21	32.8	22	34.4	6	9.4	2	3.1
Quienes permanecen con mis seres queridos me inspiran confianza	32	50.0	20	31.3	9	14.1	2	3.1	1	1.6
Me responsabilizo por el cuidado de algún pariente enfermo	11	17.2	24	37.5	23	35.9	4	6.3	2	3.1

En el factor de las manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, el 48.4% nunca permanece deprimido varios días, 53.1% nunca cree que cada vez lo valoran menos, 53.1% nunca se siente insatisfecho con lo que hace, el 45.3% señala que casi nunca se desconcentra fácilmente, el 42.2% nunca se le dificulta tomar decisiones, 57.6% cuando tiene rabia nunca la desahoga con personas que no tienen la culpa, el 48.4% nunca le dan dolores fuertes de cabeza, el 46.9% nunca le duelen los músculos, el 51.6% nunca le dan calambres, 50.0% nunca le dan indigestiones, un 60.9% nunca le dan náuseas, 56.3% nunca le dan escalofríos, 64.1% nunca se siente agitado sin haber hecho un esfuerzo físico, al 89.1% nunca le dan taquicardias, el 81.3% nunca se le dificulta respirar, el 76.6% nunca se ausenta del trabajo, un 56.3% nunca tiene accidentes laborales, al 34.4% nunca le dan incapacidades médicas, un 39.1% casi nunca siente desconfianza de las cosas y personas que hay alrededor, así mismo, el 10.9% casi siempre se levanta igual de cansado que al acostarse, 9.4% casi siempre se impacienta con facilidad, el 10.9% casi siempre suda demasiado, el 12.5% manifiestan que esporádicamente es variable su rendimiento en la empresa y casi siempre el 15.6% se siente preocupado la mayor parte del tiempo. (Ver Tabla 13.)

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje del factor manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales.

N° ítem	Frecuencia									
	N		Cn		E		Cs		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Me siento preocupado la mayor parte del tiempo	18	28.1	17	26.6	15	23.4	10	15.6	4	6.3
Permanezco deprimido varios días	31	48.4	23	35.9	7	10.9	2	3.1	1	1.6
Creo que cada vez me valoran menos	34	53.1	13	20.3	8	12.5	4	6.3	5	7.8
Me siento insatisfecho con lo que hago	34	53.1	16	25.0	5	7.8	3	4.7	6	9.4
Me levanto igual de cansado que al acostarme	28	43.8	12	18.8	16	25.0	7	10.9	1	1.6
Me desconcentro fácilmente	23	35.9	29	45.3	9	14.1	2	3.1	1	1.6
Se me dificulta tomar decisiones	27	42.2	26	40.6	6	9.4	4	6.3	1	1.6
Me impaciento con facilidad	22	34.4	19	29.7	14	21.9	6	9.4	3	4.7
Cuando tengo rabia la desahogo con personas que no tienen la culpa	38	57.6	17	25.8	7	10.9	2	3.1	-	-
Me dan fuertes dolores de cabeza	31	48.4	14	21.9	14	21.9	4	6.31	1	1.6
Me duelen los músculos	30	46.9	15	23.4	14	21.9	4	6.3	1	1.6
Me dan calambres	33	51.6	20	31.3	8	12.5	3	4.7	-	-
Me dan indigestiones	32	50.0	19	29.7	12	18.8	1	1.6	-	-
Me dan náuseas	39	60.9	22	34.4	3	4.7	-	-	-	-
Me dan escalofríos	36	56.3	23	35.9	4	6.3	-	-	1	1.6
Sudo demasiado	25	39.1	14	21.9	12	18.8	7	10.9	6	9.4
Me siento agitado sin haber hecho ningún esfuerzo físico	41	64.1	14	21.9	7	10.9	1	1.6	1	1.6

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Me dan taquicardia	57	89.1	6	9.4	1	1.6	-	-	-	-
Se me dificulta respirar	52	81.3	6	9.4	5	7.8	1	1.6	-	-
Mi rendimiento en la empresa es variable	29	45.3	18	28.1	8	12.5	6	9.4	3	4.7
Me ausento del trabajo	49	76.6	15	22.7	-	-	-	-	-	-
Tengo accidentes laborales	36	56.3	20	31.3	6	9.4	-	-	2	3.1
Me dan incapacidades medicas	22	34.4	21	32.8	5	7.8	5	7.8	11	17.2
Siento desconfianza de las cosas y personas a mi alrededor	23	35.9	25	39.1	8	12.5	6	9.4	2	3.1

### ***1.3. Análisis de clima organizacional***

La escala evalúa 5 dimensiones (Fernandes ,2008): 1) Apoyo del jefe y de la organización, 2) Recompensa, 3) Confort físico, 4) Control/presión y; 5) Cohesión entre colegas.

En el factor apoyo del jefe y la organización, un 31.3% indica que el jefe no elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo, 17.2% señalan que los cambios en la empresa no son informados a los trabajadores, 18.8% muestran que las dudas no son esclarecidas, el 17.2% evidenciaron que el trabajador no cuenta con el apoyo del jefe, el 20.3% indicaron que los trabajadores no participan en los cambios y el 20.3% señala que el jefe no valora sus trabajadores; por otro lado puntuando bastante de acuerdo, el 29.7% dicen que los conflictos que ocurren en su trabajo son resueltos por el propio grupo, un 34.4% los cambios son acompañados por los supervisores o jefes, 28.1% los cambios en la empresa son planeados, el 28.1% el jefe valora la opinión de los trabajadores, un 34.4% el jefe tiene respeto por el trabajador, 29.7% el jefe colabora con la productividad de los trabajadores, un 31.3% la empresa acepta nuevas formas del trabajador para realizar sus tareas, así mismo totalmente de acuerdo el 43.8% recibe

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

orientación del supervisor o jefe para ejecutar sus tareas, 35.9% las tareas que se retrasan son orientadas hasta el final por el jefe, un 28.1% el jefe ayuda a los funcionarios con problemas, un 32.8% el trabajador puede contar con el apoyo del jefe, 28.1% el dialogo es utilizado para resolver los problemas, el 26.6% los trabajadores realizan sus tareas con satisfacción. (Ver Tabla 14.)

Tabla 14. Resultados de la frecuencia sobre el factor apoyo del jefe y la organización.

N° ítem	Frecuencia									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Mi sector es informado de las decisiones que le conciernen.	9	14.1	10	15.6	17	26.6	16	25.0	12	18.8
Los conflictos que ocurren en mi trabajo son resueltos por el propio grupo.	7	10.9	9	14.1	13	20.3	19	29.7	16	25.0
El trabajador recibe orientación del supervisor (o jefe) para ejecutar sus tareas.	9	14.1	4	6.3	6	9.4	17	26.6	28	43.8
Las tareas que se retrasan más en su realización son orientadas hasta el final por el jefe.	8	12.5	8	12.5	10	15.6	15	23.4	23	35.9
Aquí, el jefe ayuda a los funcionarios con problemas.	9	14.1	8	12.5	12	18.8	17	26.6	18	28.1
El jefe elogia al trabajador cuando hace un buen trabajo.	20	31.3	6	9.4	12	18.8	11	17.2	15	23.4
Los cambios son acompañados por los supervisores (o jefes).	10	15.6	10	15.6	6	9.4	22	34.4	16	25.0
Los cambios en esta empresa son informados a los trabajadores.	11	17.2	11	17.2	6	9.4	22	34.4	14	21.9
En esta empresa, las dudas son esclarecidas.	12	18.8	14	21.9	10	15.6	17	26.6	11	17.2

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Aquí, existe planeamiento de las tareas.	9	14.1	11	17.2	16	25.0	13	20.3	15	23.4
El trabajador puede contar con el apoyo del jefe.	11	17.2	7	10.9	11	17.2	14	21.9	21	32.8
Los cambios en esta empresa son planeados.	10	15.6	9	14.1	14	21.9	18	28.1	13	20.3
Las innovaciones hechas por el trabajador en su trabajo son aceptadas por la empresa.	9	14.1	12	18.8	20	31.3	15	23.4	8	12.5
Aquí, las nuevas ideas mejoran el desempeño de los trabajadores.	9	14.1	10	15.6	19	29.7	11	17.2	15	23.4
El jefe valora la opinión de los trabajadores.	9	14.1	13	20.3	9	14.1	18	28.1	15	23.4
En esta empresa, los trabajadores participan en los cambios.	13	20.3	10	15.6	15	23.4	13	20.3	13	20.3
El jefe tiene respeto por el trabajador.	6	9.4	4	6.3	11	17.2	22	34.4	21	32.8
El jefe colabora con la productividad de los trabajadores.	7	10.9	8	12.5	15	23.4	19	29.7	15	23.4
En esta empresa, el jefe ayuda al trabajador cuando lo precisa.	8	12.5	8	12.5	18	28.1	15	23.4	15	23.4
La empresa acepta nuevas formas del trabajador al realizar sus tareas.	11	17.2	9	14.1	19	29.7	20	31.3	5	7.8
El dialogo se utiliza para resolver los problemas de la empresa.	7	10.9	11	17.2	15	23.4	13	20.3	18	28.1
Los trabajadores realizan sus tareas con satisfacción.	9	14.1	11	17.2	12	18.8	15	23.4	17	26.6
Aquí, el jefe valora a sus trabajadores.	13	20.3	7	10.9	14	21.9	14	21.9	16	25.0

Sobre el factor recompensa, puntuados como totalmente en desacuerdo, un 34.4% los trabajadores indican que no son recompensados por desempeñar bien su trabajo, 34.4% señalan

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

que lo que ganan los trabajadores no dependen de las tareas que realiza, 26.6% muestran que el trabajador no sabe por qué está siendo recompensado, un 26.6% puntúa que en la empresa no valoran el esfuerzo de los trabajadores, 32.8% señala que las recompensas que el trabajador recibe no están dentro de sus expectativas, en el 31.3% evidencia que el trabajo bien hecho no se recompensa, y puntuadas totalmente de acuerdo el 26.6% dicen que la empresa se preocupa por la salud de los trabajadores, el 23.4% la productividad del empleado tiene influencia en su trabajo (Ver Tabla 15.)

Tabla 15. Resultados de la frecuencia sobre el factor recompensa.

N° ítem	Frecuencia									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cuando los trabajadores consiguen desempeñar bien su trabajo, son recompensados.	22	34.4	12	18.8	13	20.3	7	10.9	10	15.6
Lo que ganan los trabajadores dependen de las tareas que realizan.	22	34.4	9	14.1	10	15.6	11	17.2	12	18.8
En esta empresa, el trabajador sabe por qué está siendo recompensado.	17	26.6	13	20.3	17	26.6	9	14.1	8	12.5
Esta empresa se preocupa por la salud de sus trabajadores.	12	18.8	13	20.3	7	10.9	15	23.4	17	26.6
Esta empresa valora el esfuerzo de sus trabajadores.	17	26.6	9	14.1	14	21.9	10	15.6	14	21.9
Las recompensas que el trabajador recibe están dentro de sus expectativas.	21	32.8	10	15.6	12	18.8	11	17.2	10	15.6
El trabajo bien hecho se recompensa.	20	31.3	15	23.4	10	15.6	6	9.4	13	20.3

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

El salario de los trabajadores depende de la calidad de sus tareas.	18	28.1	11	17.2	19	29.7	7	10.9	9	14.1
La productividad del empleado tiene influencia en su trabajo.	14	21.9	12	18.8	14	21.9	9	14.1	15	23.4
La calidad del trabajo tiene influencia en el salario del empleado.	16	25.0	16	25.0	14	21.9	6	9.4	12	18.8

En el factor confort físico, las variables puntuadas como totalmente en desacuerdo destaca que, el 34.4% dicen que para premiar al trabajador, la empresa no considera la calidad de lo que produce, 25.0% los trabajadores no tienen el equipamiento necesario para realizar sus tareas, el 29.7% señala que la empresa no muestra preocupación por la seguridad del trabajador, 28.1% los equipamientos de trabajo no son adecuados para garantizar la salud del empleado, por otro lado puntuados bastante de acuerdo, un 26.6% manifiestan que el ambiente de trabajo atiende a las necesidades físicas del trabajador, un 29.7% señala que el espacio físico en el sector de trabajo es suficiente, 26.6% indica que el ambiente físico es agradable, el 26.6% manifiesta que existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo, y el 28.1% está totalmente de acuerdo en que el local de trabajo es limpio (Ver Tabla 16.)

Tabla 16. Resultados de la frecuencia sobre el factor confort físico.

N° ítem	Frecuencia									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Para premiar al trabajador, esta empresa considera la calidad de lo que produce.	22	34.4	10	15.6	18	28.1	7	10.9	6	9.4
Los trabajadores de esta empresa tienen los equipamientos necesarios	16	25.0	12	18.8	8	12.5	16	25.0	12	18.8

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

para realizar sus tareas.

El ambiente de trabajo atiende a las necesidades físicas del trabajador.	12	18.8	13	20.3	12	18.8	17	26.6	10	15.6
En esta empresa, el deficiente físico se puede mover con facilidad.	13	20.3	10	15.6	23	35.9	12	18.8	6	9.4
El espacio físico en el sector de trabajo es suficiente.	14	21.9	11	17.2	9	14.1	19	29.7	11	17.2
El ambiente físico de trabajo es agradable.	9	14.1	8	12.5	16	25.0	17	26.6	14	21.9
En esta empresa, el local de trabajo es adecuado.	12	18.8	11	17.2	15	23.4	12	18.8	14	21.9
En esta empresa, existen equipamientos que previenen los accidentes laborales.	13	20.3	7	10.9	17	26.6	12	18.8	15	23.4
Existe iluminación adecuada en el ambiente de trabajo.	14	21.9	7	10.9	11	17.2	17	26.6	15	23.4
Esta empresa muestra preocupación con la seguridad en el trabajo.	19	29.7	6	9.4	11	17.2	15	23.4	13	20.3
El local de trabajo es limpio.	12	18.8	8	12.5	16	25.0	10	15.6	18	28.1
Los equipamientos de trabajo son adecuados para garantizar la salud del empleado en el trabajo.	18	28.1	4	6.3	17	26.6	8	12.5	17	26.6

Sobre el factor control/presión, las variables en las que se puntuaron como totalmente en desacuerdo se encuentra que, el 28.1% dicen que la postura física de los empleados es adecuada para evitar daños en la salud, el 26.6% existe un control exagerado sobre los trabajadores, 29.7% indica que en la empresa está todo controlado, 28.1% los horarios de los trabajadores se pagan con rigor, el 25.0% indica que le jefe no presiona todo el tiempo, por otro lado, puntuados como bastante de acuerdo un 31.3% manifiestan que la empresa exige que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto, 31.3% inca que los turnos de los trabajadores se controlan con rigor, 26.6% señala que el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores, el 34.4% indica

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

que nada se hace sin la autorización del jefe, el 29.7% está totalmente de acuerdo en que el ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas (Ver Tabla 17.)

Tabla 17. Resultados de la frecuencia sobre el factor control/presión.

N° ítem	Frecuencia									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En esta empresa, la postura física de los empleados es adecuada para evitar daños en la salud.	18	28.1	8	12.5	16	25.0	15	23.4	7	10.9
El ambiente de trabajo facilita el desempeño de las tareas.	6	9.4	12	18.8	13	20.3	14	21.9	19	29.7
Aquí, existe un control exagerado sobre los trabajadores.	17	26.6	14	21.9	17	26.6	9	14.1	7	10.9
En esta empresa, está todo controlado.	19	29.7	10	15.6	20	31.3	8	12.5	7	10.9
Esta empresa exige que las tareas sean hechas dentro del plazo previsto.	9	14.1	6	9.4	14	21.9	20	31.3	15	23.4
Los turnos de los trabajadores se controlan con rigor por esta empresa.	10	15.6	9	14.1	8	12.5	20	31.3	17	26.6
Aquí, el jefe usa las reglas de la empresa para penalizar a los trabajadores.	11	17.2	6	9.4	14	21.9	17	26.6	16	25.0
Los horarios de los trabajadores se pagan con rigor.	18	28.1	12	18.8	17	26.6	8	12.5	9	14.1
Aquí, el jefe presiona todo el tiempo.	16	25.0	15	23.4	19	29.7	10	15.6	4	6.3
En esta empresa, nada se hace sin la autorización del jefe.	8	12.5	5	7.8	17	26.6	22	34.4	12	18.8

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Respecto al factor cohesión entre colegas, indicando que se está bastante de acuerdo, se encuentra que, el 31.3% dice que las relaciones entre las personas del sector son de amistad, un 32.8% indica que los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades, el 31.3% evidencia que en la empresa existe cooperación entre los colegas, el 31.3% está totalmente de acuerdo que en la empresa los trabajadores reciben bien a un nuevo colega, así mismo el 15,6% está bastante en desacuerdo con que existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa y 12.5% señala estar bastante en desacuerdo con la variable “el trabajador que comete un error es ayudado por los colegas”. (Ver Tabla 18.)

Tabla 18. Resultados de la frecuencia sobre el factor cohesión entre colegas.

N° ítem	Frecuencia									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
En esta empresa existe una fiscalización permanente del jefe	15	23.4	6	9.4	21	32.8	11	17.2	11	17.2
Las relaciones entre las personas del sector son de amistad.	6	9.4	7	10.9	15	23.4	20	31.3	16	25.0
El trabajador que comete un error es ayudado por los colegas.	7	10.9	8	12.5	16	25.0	20	31.3	13	20.3
Aquí, los colegas auxilian a un nuevo trabajador en sus dificultades.	8	12.5	5	7.8	13	20.3	21	32.8	17	26.6
Aquí en esta empresa, existe cooperación entre los colegas.	8	12.5	7	10.9	12	18.8	20	31.3	17	26.6
En esta empresa, los trabajadores reciben bien a un nuevo colega.	7	10.9	4	6.3	15	23.4	18	28.1	20	31.3

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Existe integración entre colegas y trabajadores en esta empresa.	8	12.5	10	15.6	11	17.2	17	26.6	18	28.1
Los funcionarios se sienten cómodos para contar sus problemas personales a algunos colegas.	12	18.8	8	12.5	24	37.5	8	12.5	12	18.8

---

## DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial y la percepción del clima organizacional del personal Metrocinco Plus S.A. Con el fin de cumplir dicho objetivo, se evaluaron las cinco variables propias del trabajo con sus respectivas subescalas; y las cinco dimensiones del clima organizacional.

Los resultados confirman lo planteado por la literatura sobre la influencia que tiene el ambiente laboral en la adaptación de los empleados a la organización (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe & Mejía, 2009). Esto se evidencia en que el 85.9% de los trabajadores se preocupa por el alto nivel de responsabilidad que posee el cargo que desempeñan. Así mismo, el 90.6% de la muestra, señala que su trabajo requiere ser realizado cuidadosamente. Las variables previamente mencionadas pueden llegar a ejercer un efecto negativo sobre la salud del trabajador, tal y como lo plantea Soler (2008), y en consecuencia, afectar los niveles de productividad y competitividad de la organización.

Otro resultado importante es que menos de la mitad de la población estudiada (37.5%) se identifica con la misión, visión y estrategias de la empresa. Dicha falta de identificación con la cultura organizacional de la empresa puede generar falta de sentido de pertenencia institucional, afectando así la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus tareas laborales (Barrios & Paravic, 2006), lo cual puede explicar que la gran mayoría de los participantes no reconoce que las sanciones que se apliquen dentro de la empresa son justas. Asimismo Cuenca (2002), explica la importancia que hoy en día las empresas le dan a las nuevas tecnologías y a la competitividad que les genera el medio laboral, dejando a un lado el factor humano, generando desmotivación por parte de los mismos.

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

El impacto sobre el factor de las relaciones interpersonales en el trabajo, indica que las variables que generan riesgo hacen referencia a que en el 15.6% de los casos, el jefe nunca tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones, un 12.5% señala que los superiores no los tratan a todos por igual, y el 10.9% manifiesta que el ambiente en el que se desempeñan nunca es comprensivo y respetuoso. Estos factores pueden desmotivar al trabajador en la realización de la tarea asignada.

En la subescala de las manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales, la mitad de los trabajadores reporta haber presentado por lo menos un estado de depresión en los días anteriores a la realización de la evaluación, lo cual puede coincidir con el hecho de que la mayoría de los trabajadores se sientan cada vez menos valorados, sientan insatisfacción por su trabajo, se despiertan igual de cansados que al acostarse, se les dificulte tomar decisiones, se impacienten con facilidad, se desahoguen con personas ajenas en momentos de ira, suden demasiado, tengan fuertes dolores de cabeza y que el rendimiento en la empresa sea variable. Eso ha sido afirmado previamente en otros estudios (Contreras et al, 2009), indicando que una óptima administración organizacional incide de manera proactiva en la disminución de los riesgos psicosociales.

Se puede decir entonces, como lo afirman en la literatura Kanten & Er Ülker (2013), que los empleados sienten el ambiente de la organización en que trabajan. Es decir, la percepción del clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores, y puede en algunos casos llegar a ser un factor de riesgo psicosocial en sí, aunque se necesitan más investigaciones para corroborar lo anterior. De esta manera, se cumple con el primer objetivo específico, que hace referencia a la identificación de los principales riesgos psicosociales presentes en el personal de la empresa y al tercer objetivo específico, que es caracterizar el clima organizacional de Metrocinco Plus S.A.

## Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Por otra parte, se evidencia la gran cantidad de variables de los factores psicosociales y el clima organizacional que se presentan en el ámbito del trabajo de la institución y su papel cada vez más significativo, mostrado en porcentajes. Esto significa que no solo dichos factores están relacionados, sino que independientemente de ello, son relevantes para la salud ocupacional y el bienestar de las personas vinculadas laboralmente a la institución. Sierra (2007) destaca también que el clima organizacional es un factor de riesgo psicosocial.

Sería conveniente que dentro de la empresa se implementen programas de medición de clima y riesgos psicosociales con el fin de incrementar la productividad y satisfacción del trabajador a nivel institucional. Además, encontrar nuevas relaciones a través de más investigaciones que puedan medir la incidencia de las dos variables evaluadas sobre otras como la competitividad.

Se evidencia además, que los factores psicosociales están presentes durante toda la actividad organizacional, afectando la salud y el bienestar físico-mental de los trabajadores, pudiéndose apreciar dicho efecto, solo cuando se evalúa con los instrumentos adecuados. Normalmente, los riesgos psicosociales y el clima organizacional, no se pueden observar fácilmente y pueden ser ignorados, siendo así un grave problema para las organizaciones al no poder implementar herramientas para su intervención. La investigación entonces, cumple con el segundo objetivo específico, que es describir cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo, mantenimiento y operarios de Metrocinco Plus S.A.

Para terminar, es importante destacar que las personas son la razón de ser de toda empresa y depende de ellas que éstas puedan crecer o desarrollarse; por lo tanto, las relaciones de los trabajadores y la correcta planeación, van a generar niveles de satisfacción, que se verán reflejados en la realización de la tarea y en la organización.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el estudio, señalan que los riesgos psicosociales no puntuaron muy altos, lo que significa que la población evaluada no evidencia factores de riesgo graves; sin embargo, se encontraron variables con puntajes de consideración, lo cual se sugiere intervención para reducir su impacto.

En los resultados de factores de riesgo psicosocial, la subescala que presentó más riesgo, fue el impacto del factor relaciones interpersonales en el trabajo, en las variables relacionadas con el poder (jefe), como: que el jefe no tiene en cuenta la opinión de los trabajadores para tomar decisiones, no los tratan por igual a todo y no se cumplen las pautas de convivencia por parte de quienes las imponen.

En cuanto al clima organizacional, el factor Recompensa, puntuó negativo en cuanto a: la recompensa cuando se logra desempeñar bien el trabajo, el trabajador no sabe porque está siendo recompensado, en la empresa no valoran el esfuerzo de los trabajadores, etc.

Un ejercicio administrativo más óptimo, centrado en la planeación de actividades y las adecuadas relaciones entre jefes y trabajadores puede mejorar significativamente la percepción de clima laboral, así como las consecuencias asociadas a los riesgos psicosociales (como el levantarse igual de cansado que al acostarse y el sentir preocupación la mayor parte del tiempo).

## **RECOMENDACIONES**

El presente estudio permite evidenciar los principales factores de riesgo que prevalecen en los trabajadores de Metrocinco plus S.A y el clima organizacional de los mismos. Por eso es muy importante que la persona (s) encargada del departamento recursos humanos en dicha empresa tome en cuenta y haga uso de los resultados obtenidos en el estudio para llevar a cabo el plan de mejora y crear programas de promoción y prevención para el bienestar físico y mental de los trabajadores de las diferentes áreas.

Se recomienda que a nivel empresarial se implementen periódicamente programas de medición en clima organizacional y riesgos psicosociales.

Es vital que en la empresa se cree un grupo de trabajo, encargado de la planeación de actividades y de llevar a cabo un seguimiento de las diferentes percepciones de los trabajadores en cuanto a los aspectos intralaborales, que pueden ser manifestados por medio de un buzón de sugerencias o encuestas, para prevenir o reducir la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores.

Es importante realizar pausas activas durante las largas jornadas laborales, con estiramientos y cambio de posiciones a la que permanece siempre el trabajador.

## REFERENCIAS

- Abello, A., & Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (tesis de maestría). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Aburto, H., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia*, 51, (41-49).
- Adenike, A., (2011). Organizational Climate as a Predictor of Employee Job Satisfaction: Evidence From Covenant University, *Business Intelligence Journal*, 4(1), 151-165.
- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). *Riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y la salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.cigsaudelaboral.org/files/descargas/RIESGOS%20NUEVOS%20Y%20EMERGENTES.%20Observatorio%20Europeo%20de%20Riesgos.pdf>
- Aiswarya, B., & Ramasundaram, G. (2012). A Study on Interference of Work–Life Conflict between Organizational Climate and Job Satisfaction of Women Employees in the Information Technology Sector. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(3), 351–360.
- Ali, A., & Patnaik, B. (2014). Influence of Organizational Climate and Organizational Culture on Managerial Effectiveness: An Inquisitive Study. *The Carrington Rand Journal of Social Sciences*, 1(2), 001-020.
- Al-Saudi, M.A. (2012). The Impact of Organizational Climate upon the Innovative behavior at Jordanian Private Universities as Perceived by Employees: A Field Study. *International Business and Management*, 5(2), 14-26.
- Antunes, R., & Alves, G. (2004). As mutações no mundo do trabalhona era da mundialização do capital. *Educação & Sociedade*, 25(87), 335-351.

Aparicio, M. E; Sánchez-López, M. P., Dresch, V., & Díaz, J. F. (2008). Las relaciones entre la salud física y psicológica según el estatus laboral. *EduPsykhé*, 7(2), 201-212.

Aranda, C., & Pando, M. (2007). Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Revista Médica de Uruguay*, 23(4), 251-259.

Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56.

Atkinson, T. & Frechette, H. (2009). *Creating a positive organizational climate in a negative economic one. Improving Organizational Climate to Transform Performance*. Recuperado de [http://www.trainingindustry.com/media/2505214/creatingpositiveorgclimate\\_us\\_aug09.pdf](http://www.trainingindustry.com/media/2505214/creatingpositiveorgclimate_us_aug09.pdf)

Barattini, M. (2009). El trabajo precario en la era de la globalización. ¿Es posible la organización? *Polis*, 8(24), 1-14.

Barrios, S., & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 131- 139.

Bellou, V., & Andronikidis, A.I. (2009). Examining organizational climate in Greek hotels from a service quality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 294-307.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Benítez, M., Medina, F., & Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicios. *Anales de Psicología*, 28, 139-149.

Bermejo, R., Hidalgo, D., Parra, P., Más, A., & Gomis, R. (2011). Propiedades métricas de las escalas de competencia profesional y trato del personal sanitario de servicios de consultas externas hospitalarias. *Psicothema*, 23, 295-300.

Blanch, J., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189.

Boada-Grau, J., Diego-Vallejo, R., Llanos-Serra, E., & Vigil-Colet, A. (2011). Versión breve en español del Team Climate Inventory (TCI-14): desarrollo y propiedades psicométricas. *Psicothema*, 23(2), 308-313.

Bowen, D.E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM-firm performance linkages: the role of the 'strength' of the HRM system. *Academy of Management Review*, 29(2), 203-221.

Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 7(3), 109-118.

Cahalane, H. & Sites, E.W. (2008). The climate of public child welfare employee retention. *Child Welfare*, 87(1), 91-114.

Carrasco, H., Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Moliner, C. (2012). Validación de una medida de clima de servicio en las organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28, 69-80.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Carrillo, A. (2006). Nuevas formas y organizaciones de trabajo en los servicios médicos empresariales. *Revista Derecho del Trabajo*, 2, 279-299.

Charria, V.H., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.

Contreras, F., Barbosa, D., Juárez, F., Uribe, A., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(2), 13 – 26.

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18(2), 7-17.

Cuenca, R. (2002, diciembre). *Concepto de riesgos psicosociales*. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas", Madrid, España.

Dawson, J.F., Gonzalez-Roma, V., Davis, A., & West, M.A. (2008). Organizational climate and climate strength in UK hospitals. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 89-111.

Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.

Escobar, A, Dávila, D, Mulett, L. & Uribe, A. (2007, Septiembre). *El clima organizacional de un clúster de innovación tecnológica de la ciudad de Cali*. Ponencia presentada en el III Congreso de Psicología Cognitivo Conductual, Cali, Colombia.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Espinosa, J.C., & Romero, L. (2002). *Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo: manual*. Bogotá: HL BIO S.A.

Farrerons, L., & Calvo, F. (2008). Estudio descriptivo del síndrome de burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria. *Ansiedad y Estrés*, 14(1), 101-113.

Farooqui, M.R. (2012). Measuring Organizational Citizenship Behavior (OCB) as a Consequence of Organizational Climate (OC). *Asian Journal of Business Management*, 4(3), 294-302.

García, M., Cortés, D., & Sánchez, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. *Revista Diversitas- Perspectivas en Colombia*, 4(1), 37-51.

Garrido, J., & Uribe, A. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 27-34.

Gelade, G.A., & Ivery, M. (2003). The impact of human resource management and work climate on organizational performance. *Personnel Psychology*, 56(2), 383-404.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-341.

Giner, C. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de Derecho*, 30, 254-296.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Gómez, C. (2011). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11(97)-113, 04.

González-Romá, V., Tomás, I., Peiró, J.M., Lloret, S., Espejo, B., Ferreres, D., & Hernández, A. (1996). Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de clima organizacional FOCUS-93. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(1), 5-22.

Holloway, J.B. (2012). Leadership Behavior and Organizational Climate: An Empirical Study in a Nonprofit Organization. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 9- 35.

Kanten, P., & Er Ülker, F. (2013). The Effect of Organizational Climate on Counterproductive Behaviors: An Empirical Study on the Employees of Manufacturing. *The Macrotheme Review* 2(4), 144-160.

Linares, J. (2006). Cambios en las relaciones laborales y nuevas formas de organización. *Gaceta Laboral*, 12(2), 216-231.

López, C. (2007). Cambios en las relaciones laborales y en el trabajo en Colombia, un inicio de siglo con transformaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(39), 307-350.

Luceño, L., Rubio, S., Díaz, E., & Martín, R. (2010). Percepción de riesgos psicosociales en distintas muestras de trabajadores españoles. *EduPsykhé*, 9(1), 119-141.

Martínez-Tur, V., Moliner, C., Ramos, José., Luque, O., & Garcia, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: el papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 99-106.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Martínez-Tur, V., Tordera, N., Peiró, J. M., & Potocnik, K. (2011). Linking service climate and disconfirmation of expectations to customer satisfaction: A cross-level study. *Journal of Applied Social Psychology, 41*, 1189-1213.

Mendonça, C., Alberton, I., & Ishikawa, V. (2012). Pesquisa de clima organizacional como subsídio para melhoria da gestão das organizações organizational climate survey as a tool for improving the organization management. *Book of Proceedings – TMS Algarve, 2*, 430-450.

Meseguer, M., Sánchez, I., García, M., Sáez, M., & Sánchez J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema, 19*(2), 225-230.

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

Ministerio del Trabajo. (2014). *Decreto 1477*. Recuperado el 22 de febrero de 2015 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58849>

Moghimi, S., & Subramaniam, I.D. (2013). Employees' Creative Behavior: The Role of Organizational Climate in Malaysian SMEs. *International Journal of Business and Management, 8*(5), 1-13.

Oficina Internacional del Trabajo (OIT). (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCs/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCs/FACTORES_Texto.pdf)

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2006). *Seguridad y salud en el trabajo: sinergia entre la seguridad y la productividad*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_124898.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_124898.pdf)

Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.

Patterson, M. G., Warr, P. B., & West, M. A. (2004). Organizational climate and company performance: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(2), 193-216.

Peiró, J. M. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3(2), 179-186.

Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.

Peña-Suárez, E., Muñiz, J., Campillo-Álvarez, A., Fonseca-Pedrero, E., & García-Cueto, E. (2013). Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale. *Psicothema*, 25(1), 137-144.

Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: a comparison of SWAT, NASA-TLX, and workload profile methods. *Applied Psychology and International Review*, 53(1), 61-86.

Sánchez, N., Betancourt, M., & Falcón, M. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista GPT Gestión de las Personas y Tecnología*, 15, 38-45.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V.H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27), 348-361.

Schaufeli, W., & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?: algunos retos para el futuro. *Prevención, Trabajo y Salud*, 20, 4-9.

Snow, J.L. (2002). Enhancing Work Climate to Improve Performance and Retain Valued Employees. *JONA*, 32(7-8), 393-397.

Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS*. (Tesis de doctorado), Universidad de Murcia, Murcia, España.

Srivastav, A. (2005). Differential Climate in the Organization-An Empirical Study Across Functions. *GITAM, Journal of Management*, 3, 90-98.

Srivastav, A. (2006). Organizational Climate as a Dependent Variable-Relationship with Role Stress, Coping Strategy and Personal Variables. *Journal of Management Research*, 6, 125-136.

Tomás, J. M., Rodrigo, M., & Oliver, A. (2005). Modelos lineales y no lineales en la explicación de la siniestralidad laboral. *Psicothema*, 17(1), 154-163.

Tomás, J. M., Sancho P., Navarro E., & Meléndez, J. C. (2009) Relaciones entre factores psicosociales y salud en función del sexo. *Ansiedad y Estrés*, 15(1), 1-11.

Thumin, F.J., & Thumin, L.J. (2011). The measurement and interpretation of organizational climate. *The Journal of Psychology*, 145, 93-109.

Factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en Metrocinco Plus S.A.

Tsutsumi, A, Kayaba, K., Kario, K., & Ishikawa, S. (2009). Prospective Study on Occupational Stress and Risk of Stroke. *Archives of Internal Medicine*, 169(1), 56-61.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 6(14), 197 – 201.

Watkin, C., & Hubbard, B. (2003) Leadership motivation and the drivers of share price: the business case for measuring organizational climate. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(7), 380-386.

