

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-  
"MAYRA GUTIÉRREZ"

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a figure holding a staff, surrounded by various symbols including a crown, a lion, and a cross. The shield is flanked by two columns. The entire emblem is enclosed in a circular border with Latin text.

**"REPERCUCIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES",  
(Empresa Técnicos en Plásticos, S.A. Guatemala 2012)**

**DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO  
MAYRA EDITH CARALIS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“REPERCUSSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL  
BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES”,  
(Empresa Técnicos en Plásticos, S.A. Guatemala 2012)**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR  
DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO  
MAYRA EDITH CARALIS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**

**CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 013-2012  
DIR. 2069-2012

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación.  
Proyecto Extraordinario de Graduación

05 de noviembre de 2012

Estudiantes

**Dinora Eugenia Estrada Sobalvarro**  
**Mayra Edith Caralis Rodríguez Hernández**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL CINCUENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DOCE (2056-2012)**, que literalmente dice:

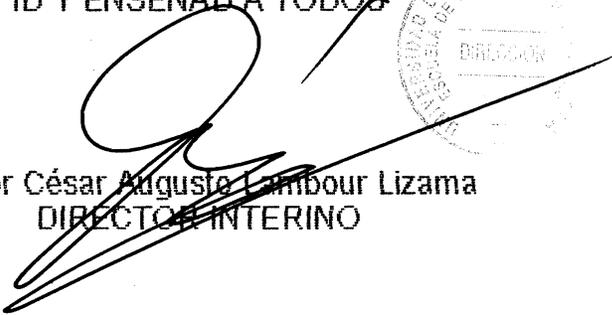
**"DOS MIL CINCUENTA Y SEIS:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **"REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES"**, (Empresa Técnicos en Plásticos S.A. Guatemala 2012) de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

<b>Dinora Eugenia Estrada Sobalvarro</b>	<b>CARNÉ No. 2000-12064</b>
<b>Mayra Edith Caralis Rodríguez Hernández</b>	<b>CARNÉ No. 2001-21108</b>

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Claudia María García Molina y revisado por Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

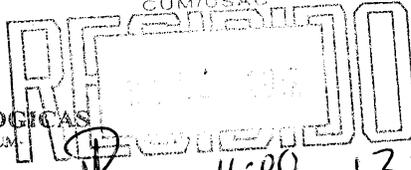
"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

  
Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO





Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recapción e Información  
CUM/USAC



CIEPs 1985-2012  
REG: 013-2012  
REG: 013-2012

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

FIRMA: HORA: 14:00 Registro: 13-12

**INFORME FINAL**

Guatemala, 29 de octubre 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN titulado:

**“REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES.”**  
(Empresa Técnicos en Plásticos S.A. Guatemala 2012)

ESTUDIANTE: **Dinora Eugenia Estrada Sobalvarro** CARNE No. 2000-12064  
**Mayra Edith Caralis Rodríguez Hernández** 2001-21108

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 26 de octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 26 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

Licenciado Marco Antonio García Enríquez  
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



CIEPs: 1986-2012  
REG: 013-2012  
REG 013-2012

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 29 de octubre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN titulado:

**"REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR  
PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES."  
(Empresa Técnicos en Plásticos S.A. Guatemala 2012)**

**ESTUDIANTE:**  
**Dinora Eugenia Estrada Sobalvarro**  
**Mayra Edith Caralis Rodríguez Hernández**

**CARNÉ No.**  
**2000-12064**  
**2001-21108**

**CARRERA Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 25 de octubre 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias**  
**DOCENTE REVISOR**



Guatemala, 05 de Octubre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES" (Empresa Técnicos en Plásticos S.A. Guatemala 2012), realizado por las estudiantes: ADÁN ANIBAL RAMÍREZ VANEGAS (CARNET 81-12669), IRMA PATRICIA MORALES PONCE (CARNET 81-13641), DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO (CARNET 2000-12064) Y MAYRA EDITH CARALIS RODRIGUEZ HERNÁNDEZ (CARNET 2001-21108).

El trabajo fue realizado a partir DEL 01 DE AGOSTO DE 2012 HASTA EL 04 DE OCTUBRE DE 2012.

Esta investigación cumple con los REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Claudia María García Molina  
PSICÓLOGA  
Colegiada No. 1462  
Asesor de contenido



# TECNICOS EN PLASTICOS, S.A. TECNIPLASTIC

Guatemala 02 de octubre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
**CUM**

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes: Adán Aníbal Ramírez Vanegas, carne 8112669. Irma Patricia Morales Ponce, carne 8113641. Dinora Eugenia Estrada Sobalvarro, carne 200012064 y Mayra Edith Caralis Rodríguez Hernández, carne 200121108. Realizaron en esta empresa una encuesta de clima laboral, y reuniones de grupos focales con 24 trabajadores como parte del trabajo de Investigación titulado: "Repercusiones del Clima Laboral en el Bienestar Psicosocial de los Trabajadores (Empresa Técnicos en Plásticos, S.A., Guatemala, 2012)" en el periodo comprendido del 05 de septiembre al 22 de septiembre del presente año, en horario de 8:00 a 10:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

  
Marco Vinicio Herrera  
Contralor General  
Teléfono 54174375

TECNICOS EN PLASTICOS, S.A.  
TECNIPLASTIC  
Km. 30.5 Carretera al Pacifico  
Lote 3 "C" Condominio Industrial Del Sur

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR  
DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO**

**DEIFY MANCILLA BARAHONA**

**INGENIERA QUIMICA**

**COLEGIADA 1547**

**POR  
MAYRA EDITH CARALIS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ  
ROSA ENCARNACIÓN PÉREZ MARTÍNEZ DE CHAVARRÍA**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**COLEGIADA 3452**

# ACTO QUE DEDICO

**DE: DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO**

- A DIOS:** Por regalarme la vida y permitirme llegar a esta etapa tan importante, dándome la fortaleza y sabiduría para lograrlo.
- A MI FAMILIA:** Por todo su apoyo, su amor y ayuda incondicional en este momento tan importante de mi vida, y muy en especial a mi hijo, por darme la fuerza y el deseo de querer ser mejor, y así ser un gran ejemplo para él.
- A MIS AMIGOS:** Por estar conmigo en los momentos más difíciles de mi carrera.

# ACTO QUE DEDICO

DE: MAYRA EDITH CARALIS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

- **A Dios:** Por permitirme llegar a este día, y poder alcanzar una meta más.
- **A la Universidad de San Carlos de Guatemala:** Mi casa de estudios en donde ha aprendido las bases para esta profesión tan bella.
- **A mi Papá Carlos Rodríguez (Q.E.P.D.):** Por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme el valor del trabajo, por su ejemplo y sus bendiciones y que como maestro sus enseñanzas perduran.
- **A mi Mamá Alicia de Rodríguez:** Por su apoyo.
- **A mi hija Mercedes:** Por ser mi gran apoyo, porque sin ella este éxito no sería una realidad el día de hoy. Y que esto sea un ejemplo para su vida.
- **A mi hermana Miriam:** Por ser como es súper especial y por ser parte de mi inspiración.
- **A Licenciada Rosita de Chavarría:** Por que me inspira para ser una mejor persona y profesional ¡Gracias!
- **A mis compañeros y compañeras de estudio:** A todos ellos, los que me han acompañado en estos años de estudio. Bendiciones a todos y cada uno por nombre.
- **A mi patria Guatemala.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**DE: DINORA EUGENIA ESTRADA SOBALVARRO**

**A LA UNIVERSIDAD  
SAN CARLOS DE  
GUATEMALA:**

Por abrirme sus puertas y permitir mi formación académica.

**A LA ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS:**

Por mi formación como profesional en la Salud Mental.

**A LA LICDA.  
CLAUDIA GARCIA:**

Por su paciencia y acompañamiento en la revisión de esta tesis.

**EMPRESA TÉCNICOS  
EN PLÁSTICOS:**

Por apoyar este trabajo tan importante y brindarme el apoyo para realizar mi trabajo de campo, y en especial al Lic. Marco Vinicio Herrera Contralor General.

**DE: MAYRA EDITH CARALIS RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

- A la memoria de mi Padre, mi gran maestro.

## **INDICE**

### **CAPITULO I**

<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
Prologo	3
Planteamiento del Problema	8
Objetivos	11
Marco Teórico	12

### **CAPITULO II**

Técnicas e Instrumentos	44
-------------------------	----

### **CAPITULO III**

Presentación, Análisis e Interpretación	46
---	----

### **CAPITULO IV**

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>

## **RESUMEN**

### **“REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS DE LA EMPRESA TECNICOS EN PLASTICOS, S.A. Y/O TECNICOS EN COMERCIOS, S.A.”**

Es común ver en la actualidad, como el medio en el cual desempeñamos nuestro trabajo, puede ser el causante de múltiples padecimientos, ocasionando esto, bajo rendimiento en nuestras labores y un desequilibrio en nuestra persona. Podemos observar, por ejemplo como el estrés producido por diversas situaciones a las cuales estamos sometidos día con día, provoca falta de concentración en las tareas que nos son asignadas y de esta manera estemos entorpeciendo el progreso de nuestras responsabilidades.

El propósito de la presente investigación consistió principalmente en determinar, conocer y establecer la incidencia del clima laboral en el bienestar psicosocial de los trabajadores de la Empresa Técnicos en Plásticos, S.A., y/O Técnicos en Comercios, S.A.

El tipo de investigación correspondió al cualitativo-cuantitativo, utilizando el método deductivo (de lo general a lo particular). Se utilizó en primer término, la técnica de observación sistemática y en segundo, la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas con cinco alternativas de respuesta (5F-05 Clima Organizacional, Likert), de lo cual se obtuvo información de los principales elementos que caracterizan el clima laboral existente en dicha empresa.

Al concluir el estudio se determinó que el clima laboral prevaleciente, no es en sí el más adecuado para desarrollar al máximo el desempeño del sector laboral, debido a que no se fomenta al interior de la empresa aspectos tales como: relaciones interpersonales, capacitación y formación, comunicación e información, motivación y reconocimiento y sobre todo compensación salarial. Por esta razón fue conveniente proponer acciones de mejora para elevar el rendimiento y hacer más efectiva la producción.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCION**

La investigación que se presenta a continuación propone, mediante la teoría y los conceptos básicos de Recursos Humanos, encontrar y exponer, indicadores psicosociales que puedan estar afectando el clima laboral y entorpeciendo el buen desempeño de los colaboradores, y proponer acciones de mejora que ayuden a elevar el rendimiento y hacer mas efectiva la producción de la empresa, elevando los ingresos y haciendo que sus trabajadores se sientan plenos y satisfechos con el trabajo que realizan.

Como parte del contexto que abarca este estudio acerca del Clima Laboral relacionado a Bienestar Psicosocial se profundiza en aspectos teóricos específicos a los que es indispensable referirse para comprender la relevancia de fomentar un equilibrio adecuado entre el ser humano y su entorno.

Interesarse en realizar este tipo de estudios conlleva a crear conciencia para mejorar los ambientes laborales lo que repercute definitivamente en el bienestar general de las personas.

Es importante también enfatizar que la empresa se beneficia en contratar personal con un equilibrio psicosocial adecuado, ya que esta se ve asociada con un mejor rendimiento y menos accidentes en el trabajo, evitando así el ausentismo laboral.

Cuando se logra tener personal con un equilibrio en su eje psicosocial, se aumenta la productividad, creando así un ambiente en el cual los trabajadores se sientan cómodos y satisfechos con lo que hacen, cometiendo menos errores y desarrollando un clima organizacional idóneo para su desempeño y el aprovechamiento de cada una de las competencias que cada persona pueda poseer.

Para identificar los factores que influyen de manera positiva y/o negativa en la población objeto de este estudio, se utiliza una escala de medición fundamentada en el Método Likert que determina las variables del Clima Laboral que puedan mostrar un desempeño por debajo de lo deseable.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se brinda un fundamento valedero para tomar acciones que brinden a los trabajadores el ambiente laboral deseado y que contribuya a su bienestar psicosocial. Al alcanzar este objetivo también se le está brindando a la empresa en la cual laboran un campo de acción que favorezca su crecimiento productivo.

## PROLOGO

El ambiente en el cual desempeñamos nuestras labores, colabora en nuestro bienestar psicosocial, el cual podemos definir como “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (Keyes, 1998). Por esta razón es indispensable tener un ambiente que colabore a que el individuo se sienta pleno y satisfecho en el lugar donde trabaja y de esta manera poder involucrarse de la mejor manera en todo su entorno. Si de manera contraria, el clima laboral de un individuo no es adecuado o es percibido de manera negativa, entonces la inserción del individuo en todo su entorno tendrá consecuencias que le perjudiquen en su desenvolvimiento.

El clima laboral “es aquel que puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización” (Rousseau, 1988), y puede asociarse a que ante mejor clima laboral exista dentro de una organización, mayor productividad se tendrá de los colaboradores y esta relación puede llegar también a influir en el bienestar psicosocial del mismo.

Con la presente investigación se llegó a establecer la relación que existe entre el clima laboral y el bienestar psicosocial de los trabajadores de la empresa Técnicos en Plásticos S.A., ya que cabe mencionar que un adecuado clima laboral puede contribuir a una mejor productividad.

Se conoció, a través de la aplicación de una encuesta de clima, los aspectos que están afectando el ambiente laboral de la empresa y que a su vez han repercutido desfavorablemente en el bienestar psicosocial de los trabajadores, entre los que podemos mencionar los siguientes: relaciones interpersonales, capacitación y formación, comunicación e información, motivación y reconocimiento, entre otros. Esto proporciono datos suficientes para establecer que el ambiente dentro del cual se desenvuelve el personal, no es el más adecuado para hacerlo más eficiente en su desempeño.

Al final se considero de suma importancia sugerir a la Dirección de dicha empresa, la creación de perfiles de puestos, lo que se traduciría en beneficio directo a la productividad y rendimiento optimo de sus empleados.

La republica de Guatemala está conformada por 22 departamentos incluyendo el departamento de Guatemala, el cual cuenta con 17 municipios, siendo uno de estos Amatitlán, cuya reseña histórica data del año 1,536. La etimología de la palabra “AMATL”, según el Dr. Guillermo Salazar<sup>1</sup>, significa “papel”. García Elgueta opina que los habitantes de la región, pocomames y pipiles, utilizaban la corteza y fibras de los árboles de amatle para escribir sus jeroglíficos. Por lo que el nombre Amatitlán se puede interpretar como “ciudad de las Cartas<sup>2</sup>, de las letras o del correo” o bien “Lugar rodeado de amatles”, que actualmente se encuentra en los alrededores.

Fundada el 24 de junio de 1549 con el nombre de “San Juan Amatitlán” y con categoría de ciudad desde el año de 1866. Tiene una extensión territorial de 204 Kilómetros cuadrados, formado por una ciudad, catorce aldeas y trece caseríos<sup>3</sup>. Geográficamente ubicada en la parte sur del departamento de Guatemala a 28 Kilómetros de la ciudad capital. Limita al norte con los municipios de Villa Nueva, Villa Canales y San Miguel Petapa; al sur con el municipio de Palín y Santa María de Jesús; al este con los municipios de San Vicente Pacaya y Villa Canales y al oeste con el municipio de Magdalena Milpas altas.

Amatitlán se caracteriza por poseer un lago con mayor historia en el mundo. En los alrededores se han encontrado huellas arqueológicas que se remontan desde el año 2,000 A.C. Se han rescatado piezas elaboradas en jade, hueso y arcilla. Los arqueólogos comentan que la formación de este lago comenzó hace aproximadamente 40 mil años; se formó como producto de movimientos sísmicos y erupciones de los volcanes que rodean el valle de Amatitlán (formando un ocho). En la parte más estrecha lo atraviesa un relleno artificial, que fue construido en

---

<sup>1</sup> Fajardo Gil, Oscar. Diciembre 2002 “Monografía del Municipio de Amatitlán”. Pp. 1.

<sup>2</sup> Rojas I, Rosa María. “Amatitlán (Tradiciones)” segunda edición. Año 2000. Editorial Delta ediciones. Pp. 102

<sup>3</sup> Rojas I, Rosa María. “Amatitlán (Tradiciones)” segunda edición. Año 2000. Editorial Delta ediciones. Pp. 12

1881-1882 sobre el cual pasa la vía del ferrocarril dividiendo físicamente el lago en dos partes. Actualmente sufre los estragos de la contaminación, causada por grandes cantidades de desechos sólidos y líquidos, de la población asentada, industrias y comerciales. Pero cabe señalar que es visitado también como paseo recreativo de los guatemaltecos.

De la población de que habita en Amatitlán, no existe exactamente un censo reciente o estudios confiables. A partir de 1980 el crecimiento de la población se ha visto incrementado por la migración de pobladores del interior del país hacia las proximidades de la capital y el surgimiento de diversos proyectos residenciales, lotificaciones y colonias. El reporte del Instituto Nacional Guatemalteco de Estadística, indico que en el año 2000, la población era de 82,255 habitantes en total, dividiéndose estos en 41,277 hombres y 40,978 mujeres<sup>4</sup>.

Los servicios públicos tales como transporte urbano, servicios básicos, recolección de basura, energía eléctrica y telefónica, se encuentra en la mayoría abastecido por el sistema municipal. Al describir las viviendas de los pobladores de las clases media-baja, baja y baja-baja, se puede decir que las paredes son de block, madera o lámina, piso de cemento o ladrillo, techo de lámina de Zinc y en menor grado terraza de concreto fundido. En lo referente al servicio de salud, Amatitlán cuenta con un Hospital Nacional, Centro de Salud, Unidad de asistencia de IGSS, tres puestos de salud ubicados en El Cerrito, Llano de Ánimas y Calderas.

Amatitlán es también rica en cultura, arte culinario y costumbres. Entre ellas las ferias como lo son el bicentenario “feria de la Cruz”, que se celebra cada 3 de mayo en honor al “Niño Dios de Amatitlán”, la feria de la “Virgen del Rosario”, las procesiones efectuadas en el lago, la realización de cestería, lanchas y dulces típicos como mazapán, pepitoria entre otros. Sin olvidar las “Mengalas” que según Ernesto Chinchilla Aguilar MENGALA, se le llamada a una tela de algodón de la india o que la MENGA y GALA es el significado de lucida y elegante esta era la

---

<sup>4</sup> Proyecciones OAFG, Relaciones públicas Septiembre 2002.

ropa que las señoritas se colocaban como símbolo de coquetería. Así también esta la romería de los “Niños Visitantes” que se celebra del 30 de abril al 01 de Mayo y otras más, no tan significativas, que hacen de la población de Amatitlán, única e individual.

Amatitlán como municipio goza de un clima templado húmedo que varia según las estaciones de invierno y verano, favoreciendo la agricultura, la pesca artesanal y el comercio. Actualmente las fuentes de trabajo se han sustituido por otras a causa del crecimiento de la población y la contaminación del lago. Empleándose los pobladores de Amatitlán en las diferentes empresas e industrias que han proliferado en los alrededores del municipio, entre las cuales encontramos en el condominio Industrial del Sur, la Empresa Técnicos en Plásticos, S.A. y/o Técnicos en Comercios, S.A., que se encuentra ubicada en el Kilómetro 30.5, lote 3C, carretera al Pacífico. Esta empresa corresponde al tipo Industrial de Manufactura y se dedica a la producción de productos plásticos, bolsas plásticas y otros productos derivados.

La Visión, Misión y Valores de dicha empresa están diseñados de la siguiente manera:

Visión: durante los próximos cinco años, seremos el suplidor de empaques flexibles con y sin impresión preferido por los clientes, logrando una cuota de mercado nacional significativa, a través de proveer: - calidad de productos y procesos. – cumplimiento en las entregas. – con gente extraordinaria.

Misión: Tencniplastic es un fabricante de empaques con y sin impresión, para el hogar, comercio e industria. Nuestro propósito es mantener una posición significativa en el mercado, al satisfacer las necesidades del cliente y proporcionar productos y servicios de calidad.

Valores: *Calidad* todo lo que hacemos debe ser de óptima calidad. *Responsabilidad* somos responsables por la calidad de nuestros productos ante nuestros clientes, por el trato con dignidad ante nuestros empleados. *Respeto*

nuestras relaciones de respeto mutuo. *Eficiencia* utilizamos los recursos al máximo, no desperdiciamos nada y solo realizamos lo que podemos hacer mejor.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La presente investigación lleva por título “REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES (EMPRESA TÉCNICOS EN PLÁSTICOS, S.A.). En la Escuela de Ciencias Psicológicas se han desarrollado algunas investigaciones que no necesariamente coinciden con el tema propuesto pero de alguna manera guardan relación, mencionando, entre otras, las siguientes:

PSICOLOGIA Y TRABAJO: ESTUDIO DE LAS CONDICIONES MATERIALES DE TRABAJO Y DEPRESION EN OPERARIOS DE FABRICAS DE CALZADO. 1977 TESIS (013 63)

RELACION ENTRE LA MOTIVACION Y ALCANCE DE OBJETIVOS INDIVIDUALES Y ORGANIZACIONALES EN LA INDUSTRIA. 1977 TESIS (013 69)

RASGOS DE PERSONALIDAD QUE INCIDEN EN LOS ACCIDENTES LABORALES INDUSTRIALES. 1980 TESIS (013 111)

CONDICIONES LABORALES Y SU RELACION CON LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE MAQUILA. 1998 TESIS (013 765)

FACTORES MOTIVACIONALES QUE DETERMINAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INAP. 2002 TESIS (013 1041)

MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ANTIGUA GUATEMALA. 2009 TESIS (013 1582)

LA MOTIVACION Y SU RELACION EN EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. 2009 TESIS (013 1658)

NIVELES DE SATISFACCION Y DISPOSICIONES LABORALES DEL PERSONAL SECRETARIAL DE LA POLICLINICA DEL IGSS. 2009 TESIS (013 1667)

De lo anterior se puede inferir que los estudios realizados, se orientan mayormente hacia un enfoque clínico o bien a la aplicación de la psicología clínica. A diferencia del tema propuesto, el enfoque consiste en aplicar los principios teóricos de la psicología Laboral (Parte de la Psicología Aplicada. Sirve a la vida de trabajo, aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y conceda un alto grado de satisfacción).

Las organizaciones productivas se constituyen en fuente para el desarrollo del país y para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Sin embargo la crisis económica actual prevalece tanto en la iniciativa privada como en instituciones gubernamentales, y cada vez se incrementan los niveles de desempleo. Se puede observar que los indicadores socioeconómicos reflejan niveles de pobreza y sub desarrollo considerables, por lo que es de esperar repercusiones al interior de las organizaciones productivas, lo que muchas veces afecta el desarrollo de un clima laboral que permita el bienestar psicosocial de sus trabajadores, afectando la salud propia y por extensión, repercutiendo en el desarrollo de la vida familiar y su entorno sociocultural.

Se considera importante analizar las repercusiones que puede generar en el sector laboral, no disfrutar de un adecuado clima laboral, ya que esto podría influir negativamente en la esfera emocional de los individuos que conforman cada organización productiva y por lo tanto afectar cada vez en mayor medida su desarrollo psicosocial. Otro de los factores que se observan en las organizaciones productivas consiste en que muchas veces se recluta personal calificado, pero muchos empresarios se dedican de manera exclusiva a velar por sus propios intereses económicos y no valoran, ni reconocen el potencial existente en sus trabajadores, pagándoles sueldos o salarios poco adecuados a las exigencias del contexto nacional, lo que tampoco fomenta o contribuye al desarrollo de un clima laboral adecuado.

Para los propósitos de la presente investigación interesa conocer el Clima Laboral prevaleciente en la Empresa Técnicos en Plásticos, S.A. así como el

conocimiento de las repercusiones psicosociales en los trabajadores con el objetivo de identificar los principales sistemas de organización y dirección de dicha empresa, comprobar si el personal directivo aplica los principales estilos de dirección propuestos por la Psicología Industrial<sup>5</sup> y por último determinar si el Clima Laboral existente permite el desarrollo Psicosocial y Salud Mental de sus trabajadores.

Para la realización del trabajo de campo, se tiene previsto trabajar con toda la población de la empresa privada **Técnicos en Plásticos, S. A. y/o Técnicos en Comercios, S. A.** Esta empresa corresponde al tipo Industrial de Manufactura y se dedica a la producción de productos plásticos, bolsas plásticas y otros productos derivados.

El total de la población a evaluar estará conformado por trabajadores de ambos sexos comprendidos entre los 22 y los 64 años de edad, haciendo un total de 25 personas.

La importancia que tiene el desarrollo de esta investigación radica en la posibilidad de fortalecer y desarrollar todo el potencial de los trabajadores y de esta forma contribuir al logro de objetivos personales y de la organización para la cual trabajan. Para esto es necesario establecer un sistema evaluativo que permita conocer el clima laboral y sus repercusiones en el bienestar psicosocial de los mismos. El bienestar psicosocial que es sencillamente “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” y que esta compuesto de ciertas dimensiones tales como: integración, aceptación, contribución, actualización y coherencia, todas estas en su aspecto social.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Rama de la Psicología Industrial que estudia los métodos de la selección, formación, consejo y supervisión de personal en el comercio y la industria de cara a la eficacia en el trabajo.

<sup>6</sup> Blanco Abarca, Amalio y Díaz, Darío. EL bienestar social, su concepto y medición. Vol. 17, No. 4. Psicothema, 2005. Págs. 582-589

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **GENERAL**

Determinar la incidencia del clima laboral en el nivel de bienestar psicosocial de los trabajadores de la empresa Técnicos en Plásticos, S.A.

### **ESPECÍFICOS**

Conocer el clima laboral para identificar los factores que influyen, de manera positiva o negativa, en la satisfacción del trabajador con: su persona, sus relaciones y su entorno laboral.

Establecer las causas que determinan el nivel de las variables del Clima Laboral que muestran un desempeño por debajo de lo deseable.

Fundamentar acciones para mejorar el Clima Laboral y el Bienestar psicosocial de los trabajadores.

## MARCO TEORICO

### SALUD MENTAL

Las definiciones de Salud Mental, aunque bastantes generales, son útiles para detectar la presencia de un padecimiento y el grado del mismo. Por esta razón se considera importante mencionar las definiciones de algunos autores importantes:

Ginberg (1955) define Salud Mental según algunas categorías, entre ellas la capacidad de mantenerse en un trabajo, de tener una familia, de evitar problemas con la justicia y de disfrutar de las oportunidades habituales de placer.

Levinson (1962) considera que la Salud Mental depende primariamente de la forma en que el individuo se siente a sí mismo, a los demás y al mundo, especialmente en relación al lugar que ocupan dentro de el.

Menningen (1974) define Salud Mental como el ajuste de los seres humanos al mundo y a ellos mismos con un máximo de efectividad y felicidad.

La Organización de la Salud, habla de salud en términos amplios y la define como “la presencia de bienestar físico y emocional”. El adulto sano es una persona que muestra una conducta que confirma el hecho de que se percibe a sí mismo, o sea, su identidad personal, junto con un propósito en la vida, un sentimiento de autonomía personal y una voluntad de percibir la realidad y hacer frente a sus vicisitudes. El adulto sano tiene capacidad para invertir afecto a otros y entender sus necesidades, para lograr una relación heterosexual mutuamente satisfactoria, para ser activo y productivo dando pruebas de que persiste en los esfuerzos y soporta las frustraciones hasta llevar a cabo las tareas que se ha propuesto, para responder de manera flexible ante el estrés, para recibir placer de diferentes fuentes y para aceptar sus propias limitaciones en forma realista.

Para poder entender la dinámica de la Salud Mental debemos prestar atención a varios conceptos interesantes que ampliaran nuestro marco de referencia con relación a ella. Según La Mental Health for Canadians (1988), Salud Mental es “la capacidad de las personas y de los grupos de interactuar entre sí y con el medio

ambiente en donde se desarrollan con la finalidad de promover el bienestar, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas, cognitivas, afectivas relacionales, el logro de las metas individuales y colectivas en concordancia de la justicia y el bien común”. Cuando hablamos de Salud Mental no podemos dejar de mencionar su relación con la calidad de vida a la que todo ser humano tiene derecho desde su nacimiento. El incremento de trastornos de la salud mental se caracterizan por la aparición de síntomas emocionales, por ejemplo: la ansiedad o depresión o síntomas comportamentales, como cambios en la conducta, lo anterior en respuesta a un factor estresante identificable externo tal como la pérdida del empleo, enfermedades físicas, limitaciones físicas, divorcios, migraciones, problemas económicos, laborales, sociales y/o familiares.

Los síntomas suelen presentarse dentro de los tres meses siguientes al comienzo del factor estresante y se expresan clínicamente por la existencia de un malestar mayor de lo esperable en respuesta a ese factor estresante; así mismo pueden reflejar un deterioro significativo de la actividad social, familiar, laboral y/o académica. Pero por sobre todo lo que hemos señalado en líneas anteriores es que es importante resaltar que para que la salud mental sea tal, debemos conocer los factores que intervienen positiva o negativamente, directa o indirectamente con ella, como los sistemas de salud, la educación, la iglesia, sistema de gobierno y política, los sistemas de justicia. De estos factores principales depende la aparición, desarrollo y/o prevalencia de dichos trastornos de salud mental. De toda la dinámica de estos factores, en la actualidad, podemos observar como se desprenden cada vez más, problemas relacionados con la salud mental. Dentro de ellos podemos mencionar, estrés, depresión, anorexia, agresividad entre otras enfermedades que seguramente están ligadas con la forma de vida y la cultura en la que el individuo se desarrolla. Es por ello que como parte de un contexto fundamental en la salud mental del guatemalteco, es importante mencionar que

somos un país en el cual los contrastes y diversidades, multiétnicas, pluriculturales y multilingües se marcan profundamente.<sup>7</sup>

Guatemala tiene una extensión de 108,889 kilómetros cuadrados, lo que lo coloca como el tercer país con mayor extensión territorial en Centro América y el más habitado de la región. El 43% de estos habitantes es de origen indígena y eminentemente rural.

Dado el crecimiento poblacional, el país puede considerarse un país joven pues el total de la población un 55.2% son niños y adolescentes menores de 19 años. El 42% de estos niños y niñas son indígenas. Es importante hacer referencia a que el 49.5% de la población son mujeres y el 50.5% son hombres. La mayoría de la población vive en el área rural, el restante 35% es población urbana.

El 56% de las familias guatemaltecas viven en los límites de pobreza lo que significa que tienen recursos insuficientes para adquirir la canasta básica de bienes y servicios. En general el sistema de salud es deficitario orientado a la curación y no a la prevención.

Un estudio realizado por Víctor Antonio López, psiquiatra social y Consultor Internacional en Salud Mental, coordinó en el 2009 la Primera Escuela Nacional de Salud Mental (ENSM). Los resultados señalan que uno de cada cuatro guatemaltecos padece de algún trastorno de salud mental y que de manera individual el estrés postraumático es prevalente en la población. Este se presenta en su mayoría luego de un hecho relacionado con la violencia. El informe cita también que solo el 2.3% de la población ha consultado alguna vez por un trastorno de salud men-tal a un profesional. Esta cifra refleja la poca familiaridad del guatemalteco con el tema.

Pilar Grazioso de Rodríguez, directora de la Consejería Psicológica y Salud Mental de la Universidad del Valle de Guatemala, considera que “seguimos viendo este tema con miedo, como un tabú. Debemos comenzar a tener una

---

<sup>7</sup> Restrepo Espinoza. María Elena. “Promoción para la Salud Mental, un marco para la acción”. Revista Ciencia Salud, Volumen 4, No. 2, Bogotá 2006.

actitud más abierta y menos estigmatizante. Si empezáramos a trabajar este problema y hablar de él desde una perspectiva de bienestar, estaríamos un poco mejor, seríamos más sanos, con menos agresividad y menos violencia”.

La cobertura estatal de Salud Mental termina de completar el panorama. El Gobierno destina, de acuerdo a la encuesta antes mencionada, menos del 1% del presupuesto del Ministerio de Salud a esta área, lo que lleva a los pacientes a buscar ayuda profesional de manera privada. En este sector los precios de consulta oscilan entre Q.250.00 y Q. 1,000.00 por consulta mientras los servicios de tomografías, resonancias magnéticas o encefalogramas pueden incluso triplicar la última cifra.

Se debe reconocer con las creencias acerca de la salud y de la enfermedad que son una parte importante de toda cultura. “Sin embargo hay ahora un punto de discusión de cómo incorporar las condiciones culturales en nuestro contexto. Se habla también de atender a una perspectiva menos patologizante. Si tomamos en cuenta cómo vivimos en Guatemala, todos estaríamos enfermos de ansiedad o de un estrés postraumático ya que estamos expuestos cotidianamente a situaciones que atentan contra nuestro bienestar y paz interior. Sin embargo estos criterios que nos enfermarían mentalmente a todos pueden ser también considerados como resilientes”<sup>8</sup>, afirma Grazioso de Rodríguez.

En el informe sobre el Sistema de Salud Mental en Guatemala del 2011 se indica que el 13% de la población tiene acceso gratuitamente al menos el 80% a medicamentos esenciales lo que evidencia un avance importante aunque aún insuficiente, para quienes pagan sus medicamentos genéricos al costo de los anti psicóticos o antidepresivos corresponde en promedio el 2% del salario mínimo diario, que para este año 2012, es de Q69.00; en parte esto se debe a la mayor comercialización y disponibilidad. Aunque todos los trastornos mentales y problemas de salud mental están cubiertos en los planes de Seguro Social, solo una porción muy pequeña de la población está afiliada. Lo irónico de todo esto es que en la realidad el cuidado más profiláctico o preventivo que pueden y deberían tener los seres humanos es el de la Salud Mental.

---

<sup>8</sup> La resiliencia es la capacidad para sobreponerse al dolor emocional y los traumas.

Guatemala enfrenta un gran desafío para la cobertura de las necesidades de salud mental de nuestra población. Mas problemas relacionados con salud mental han sido y continúan siendo múltiples y complejos pues observamos la existencia de conductas violentas, pobreza, desarraigo, discriminación, duelos no resueltos, baja autoestima, consumo de alcohol y otras adicciones en nuestra vida diaria.

Es por ello que en nuestra investigación deseamos dar un enfoque holístico de lo que es Salud Mental y como afecta en cada individuo y en sus diversos roles como ser humano; desde nuestro punto de vista como investigadores, consideramos que el nivel de Salud Mental en nuestra población está seriamente afectada por diferentes factores, pero principalmente por la cultura, que no nos permite considerar la importancia de esta y en los casos que se evidencia la necesidad de su tratamiento, se le ubica en segundo plano, muchas veces por carecer de recursos y otras por desconocimiento. Además, el hecho de visitar al psicólogo aun se le considera como un asunto de “enfermos mentales” o algo de difícil acceso. Debido a esa cultura tan particular de nuestro país, también se ven afectados grupos específicos de la población, por ejemplo: grupos con capacidades especiales, grupos con preferencias sexuales distintas, grupos con creencias religiosas diferentes, etc. El desconocimiento, la falta de educación y valores, nos hacen poco tolerantes a lo que no representa la mayoría, o a lo que según nuestro criterio impuesto, es incorrecto o anormal, dañando terriblemente la salud mental de estos grupos.

Somos una población con paradigmas y dogmas muy arraigados que no nos permiten ser críticos y evaluar objetivamente las situaciones que nos hacen bien o que atentan contra nuestra salud en general.

Entre otros factores importantes que afectan a la población guatemalteca, se puede citar la pobreza extrema, que se refleja en la mala alimentación y al limitado acceso a la atención medica en general y mucho menos a la atención de la salud mental, provocando sin lugar a duda un nivel bastante precario de esta.

El desproporcionado nivel de violencia en el país influye considerablemente en la salud mental de sus pobladores. Cada día es más común el número de asesinatos y hechos de violencia en contra de hombres, mujeres y niños

indistintamente, cometidos tanto en el área urbana como rural. La exposición a esta situación de violencia ha conseguido que la calidad de vida de los guatemaltecos se deteriore progresivamente; se vive en un ambiente hostil, de paranoia y estrés, en el que se está alerta en todo momento y lugar ya que todos, en determinada situación, podríamos ser blanco perfecto de hechos delictivos.

No puede dejar de considerarse dentro de la Salud Mental la prioridad e importancia que cada gobierno entrante o saliente otorga dentro de su plan de trabajo a dicha área. Con mucha decepción observamos que constantemente las huelgas de los profesionales de la medicina, demandan mejorar las condiciones de abastecimientos de medicamentos, equipos hospitalarios y mejoras salariales a sus trabajadores, sin ni siquiera dar una mirada al deprimido y abandonado Hospital de Salud Mental Dr. Carlos Federico Mora.

La falta de empleo y oportunidad de superación nos afecta sobremanera; el salario mínimo no es suficiente para poder mantener una familia. Sobrevivimos en una sociedad de pobreza, bajo nivel educativo, alto nivel de inseguridad y una sociedad en donde los valores pierden peso cada día.

Lo anterior nos hace pensar que si no hay atención primaria, dirigida a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, tampoco existe un lugar donde ellos puedan ser tratados y así mejorar su estado de salud mental. Es entonces cuando la creación, administración y divulgación de programas elaborados por equipos multidisciplinarios adecuados, resaltarían las necesidades de cada edad dando mejores resultados de abordaje e integración a sus círculos sociales situándolos en una realidad que no es más que su diario vivir.

¿Qué sociedad en el mundo está libre de problemas que los agobien?

¿Qué soluciones como profesionales de la Salud Mental proponemos?

¿Deberá nuestro aporte mejorar o cambiar el concepto de la Salud Mental?

Podemos considerar que la Salud Mental es un concepto difícil de definir esto puede evidenciarse a partir de las diferentes definiciones que de ella se han ofrecido. Los investigadores las consideramos desde una perspectiva individual

pero también la visualizamos desde lo colectivo y consideramos que ambas se influyen y contribuyen a determinarse, tomando en cuenta un enfoque sistémico.

También consideramos que mientras más concreta sea la definición del concepto de Salud Mental mayor utilidad tendrá para nuestros propósitos investigativos. En ese sentido nos inclinamos por aquel que se define mediante categorías como la identidad personal, el propósito en la vida, el sentido de la autonomía, la voluntad para percibir la realidad y enfrentar las vicisitudes. De ello derivan la capacidad para dar y recibir afecto y el manejo de la frustración. Incluimos y destacamos la flexibilidad ante el estrés, que entendemos como la capacidad de manejar una sobre carga física y emocional, por parte del individuo y los grupos, aspecto que será central en nuestro trabajo.

¿Qué dicen los teóricos sobre el tema y como se articula con lo que los investigadores dicen y la realidad? Dentro de los modelos teóricos preocupados por la concepción de la Salud Mental, se distinguen cinco:

**TEORIA DE LA INDEFENSA ATRIBUCION DE CAUSALIDAD Y DEPRESION DE ABRAMSON, SELIGMAN Y TEASDALE (1978)**, teoría que considera que los depresivos tienen un estilo atributivo llamado “estilo pesimista de causalidad”, que consiste en atribuir los eventos aversivos incontrolables a factores internos, globales y estables. Sin embargo, a raíz de diversas investigaciones en el tema, parece ser que este estilo de causalidad es mas un efecto de la depresión que una causa y que la diferencia sustancial con los sujetos no depresivos es la falta de sesgo autorreforzante.

**EL MODELO COGNITIVO DE LA DEPRESION DE BECK (1983)**, explica la depresión como consecuencia de las experiencias infantiles que inducen al sujeto a tener una imagen negativa de si, los demás y el futuro. Los depresivos manifiestan una triada cognitiva negativa y varios sesgos cognitivos (inferencia arbitraria, pensamiento dicotómico, abstracción selectiva, errores evaluativos de la magnitud de un acontecimiento y personalización-generalización).

**SESGOS SOCIOCOGNOSCITIVOS Y SALUD MENTAL DE ELLIS (1987)**, este teórico sostiene que los sujetos que presentan trastornos emocionales poseen formas de pensamiento irracionales. Al respecto, investigaciones posteriores agregan que los sujetos que presentan una leve depresión muestran ser más realistas en la visión de sí mismos, no presentan un estilo atributivo autorreforzante ni ilusión de control. Tampoco presentan la tendencia a verse mejor que otros en habilidades ni a creer que comparten sus creencias y sentimientos, y tienen una creencia realista de la probabilidad de sufrir acontecimientos aversivos. Por lo tanto el estado de ánimo negativo predispone a un estilo convergente, reduccionista y conservador de contraste, explicación y readecuación realista con el medio.

**EL MODELO DE SALUD MENTAL DE WARR (1987)**, considera que la salud mental se compone del bienestar activo, la competencia personal, la autonomía, la aspiración y el funcionamiento integrado. Resulta del intercambio entre las características del medio, los procesos que las originan y ciertos atributos de personalidad. Además, otras características personales que afectan a la salud mental son la edad, el género, el estatus socioeconómico, los valores personales y las habilidades psicomotoras, intelectuales y sociales. Según Warr, las características del medio que inciden favorablemente en el nivel de salud mental son, la oportunidad de ejercer control sobre el medio, la oportunidad de utilizar y desarrollar los propios conocimientos y capacidades, la existencia de objetivos generados por el medio, la variedad de actividades, la claridad ambiental, la disponibilidad económica, la seguridad física, las oportunidades para el desarrollo de las relaciones interpersonales y una posición social valorada, mismos que si llegaran a faltar o darse exageradamente, incidirían desfavorablemente en el logro de la salud mental.

**MODELO DE LA CAUSA SOCIAL SEGÚN MIROWSKY Y ROSS (1989)**, que observa que una disminución en los niveles de salud mental se manifiesta en un estado subjetivo de malestar evidenciado por síntomas de depresión y ansiedad. Vinculan las condiciones sociales objetivas de los sujetos con su bienestar, las

diferencias sociales de alienación, autoritarismo, control personal y flexibilidad cognitiva que afectarían significativamente los niveles de salud mental

Además de estos cinco modelos explicativos, se reconocen otros factores que inciden en los niveles de salud mental de los sujetos, por ejemplo, se ha visto que las personas que pertenecen a una clase social baja tienen mayor riesgo de sufrir trastornos mentales, quizás debido a que disponen de menos repertorio material y psicológico.

Existe evidencia en relación al mayor deterioro psicológico de las mujeres. Al respecto, algunas explicaciones destacan las diferencias biológicas, otras la socialización diferencial, la asignación de los roles, las diferencias en la expresión de la emoción, los malos tratos, las estrategias de afrontamiento o a la posición social desfavorable en el mercado laboral.

El desempleo, obviamente tiene efectos negativos en la salud mental, debido a que no se satisfacen las necesidades materiales y psicológicas básicas. El desempleo en sí, influye en la naturaleza y en las condiciones laborales; puede conllevar también a lo que se denomina **Stress Psicosocial** que se refiere a que en la vida, frecuentemente las personas nos enfrentamos con demandas del medio y situaciones no deseadas que podrían ser estresantes. En general, niveles moderados de estrés activan el organismo física y mentalmente, aunque, si la persona es incapaz de adaptarse a las nuevas demandas, podrían desencadenarse respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas.

Los acontecimientos vitales negativos, ambiguos, inesperados y poco controlables se relacionan significativamente con trastornos psicológicos, aunque un "locus" de control interno y un optimismo disposicional pueden favorecer el ajuste y la buena efectividad en estas situaciones.

Otra forma de manejar las demandas del medio es a través de una buena estrategia de afrontamiento, para las cuales existen dos categorías: afrontamiento centrado en las emociones v/s estrategias de evitación. Los sujetos con síntomas depresivos frecuentemente usan la descarga de emociones en conjunto con las estrategias de evitación y resignación, cuando lo que debería darse normalmente

es el uso de estrategias de evitación en un primer momento (corto plazo) para proseguir con un afrontamiento activo, eficaz para asimilar los hechos estresantes y perpetuar la sensación de control situacional.

El apoyo social (disponibilidad de ayuda) que la persona tenga, también es determinante en la estrategia de afrontamiento que utilice, mientras más apoyo reciba, más probable es que utilice estrategias activas. Los efectos del apoyo social se explican por cuatro mecanismos; primero, porque inhibe conductas de riesgo y refuerza las saludables; segundo, porque disminuye el impacto de estrés y las conductas inadaptativas que causaría; tercero, porque valida las creencias de control y posibilita el manejo y cuarto, la expresión de las emociones regulada por otros permite disminuir el desgaste fisiológico provocado por el estrés.

De esta manera, la intervención psicológica debería darse en la prevención y mejoramiento de las variables ambientales, a nivel de las relaciones interpersonales en la reestructuración cognitiva, el mejoramiento de las habilidades sociales y la previsión de los grupos de apoyo.

El Instituto Nacional de Salud Mental de los Estados Unidos definió la salud mental como “la capacidad armoniosa y productiva entre el hombre, el medio ambiente y las instituciones de manera constructiva y tendiente a la justicia y equidad”.

En Quebec Canadá, en la política se hace referencia a la Salud Mental como la capacidad que puede tener una persona de utilizar las emociones de manera apropiada en sus acciones, de establecer razonamientos que le permitan adaptarse a las circunstancias y relaciones con su medio ambiente. Además se postula que el equilibrio psíquico de una persona se determina entre otras cosas por el nivel de bienestar general.

Sin embargo los cambios sociales han promovido nuevos problemas que afectan la calidad de vida de los grupos e individuos como: el aumento del desempleo, el aumento del índice de pobreza, la emigración de las personas en busca de una vida mejor y otros factores más.

Es aquí donde se ve la necesidad imperante de contribuir, a que tanto el hombre como individuo o como grupo, aprenda a adaptarse al medio ambiente y logre identificar y realizar sus aspiraciones a pesar de los cambios y adversidades que pueda enfrentar.

En resumen podemos decir que la Salud Mental promueve procesos que permiten integrar las emociones, los comportamientos, las relaciones, el desarrollo intelectual y la productividad entre otros, para que puedan generar satisfacción y sentido que propicien bienestar y coherencia interna.

También la Salud Mental “potencia la capacidad de producir constructivamente y contribuir en lo económico, lo afectivo, lo emocional, lo social y lo espiritual. Interioriza el significado y el respeto por la vida, el cuerpo, la expresión de los afectos en el ejercicio del placer y las demás áreas de la vida como persona”. (Restrepo Espinoza, María Elena; 2006)

Los teóricos nos comparten el fruto de todo un proceso de trabajo y esfuerzo que pretende aportar a la humanidad una base científica de datos y afirmaciones del proceso humano y de los grupos donde se desarrolla su vida. Los investigadores ponen en práctica esos métodos y aportes de los científicos, pretendiendo encajar ambos para dar origen a una realidad clara y comprensible acerca del tema en investigación y sus aportes; pero cuando se trata de la complejidad de la psiquis humana, la realidad no está claramente definida por un conjunto de reglas, postulados y determinaciones científicas, que pueden etiquetar al hombre como un ente definido con exactitud, esto en cambio, origina resultados que pueden variar según varía la personalidad, el entorno, la condición social, el nivel económico y todos los factores que ubican al individuo en un estatus categorizado por la sociedad. Por lo tanto se torna en un trabajo que hace énfasis en el carácter activo del investigador a fin de no alterar el carácter activo del propio objeto del conocimiento, el que actúa sobre este proceso más allá de la propia conciencia del investigador.

Por mucho que el investigador se esfuerce en conseguir un resultado netamente apegado a la realidad de una investigación científica, basada en una metodología determinada, es importante hacer notar que cuando dicha investigación enfocada a un trabajo de la personalidad o la determinada situación psicológica de un individuo o un grupo, debemos hacer énfasis en que los resultados serán variables, ya que el ser humano, casi siempre tiende a aportar un resultado subjetivo como producto de un proceso investigativo. Entonces el método apegado a una categoría científicamente determinada que se esperaba aportara un resultado cuantitativo, se torna en que su aporte será entonces cualitativo.

Si vemos este enfoque de esta manera, estaremos considerando que la investigación de la Psicología nos aporta un producto de carácter epistemológico. El tema de la subjetividad representa una definición ontológica diferente de los procesos psíquicos, considerando a la subjetividad, como el sistema de significaciones y sentidos subjetivos en que se organiza la vida psíquica del sujeto y la sociedad, por tanto la subjetividad no es una organización intrapsíquica que se agota en el individuo, sino un sistema abierto y en constante progreso que caracteriza también la constitución de procesos sociales.

La diferencia entre lo cualitativo y lo cuantitativo es epistemológica no metodológica. El énfasis en el carácter activo del investigador no debe limitar nuestra comprensión del carácter activo del propio conocimiento, el que actúa sobre este proceso más allá de la propia conciencia del investigador, lo cual lo mantiene sumido en el constante ejercicio de la reflexión.<sup>9</sup>

Nos hemos referido de manera general en lo relativo a Salud Mental y se han mencionado autores importantes que la han definido lo más acertadamente posible. Por tal razón, nos percatamos de la importancia que esta tiene con respecto al desarrollo integral del ser humano. Lo anterior conlleva definitivamente a relacionar este desarrollo con el bienestar del individuo en todo sentido, pero nos

---

<sup>9</sup> González rey, Fernando Luis. Investigación cualitativa de la Psicología. Internacional Thompson Editores. México 1,999.

interesa, específicamente, referirnos al bienestar psicosocial del ser, lo que en si genera desarrollo en todos los aspectos en los que este interviene, tanto en lo individual como en lo social.

El bienestar psicosocial<sup>10</sup> ha centrado su interés en el desarrollo personal, en el estilo y manera de afrontar los retos vitales en el esfuerzo y afán por alcanzar nuestras metas. Seis han sido las dimensiones psicológicas propuestas originalmente por Ryff en 1989 y reiteradas con posterioridad (Ryff y Keyes, 1995): autonomía, objetivos vitales, autoaceptación, relaciones positivas con otros, dominio ambiental y crecimiento personal.

El bienestar psicosocial es sencillamente “la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad” (Keyes, 1998), y está compuesto de las siguientes dimensiones:

***Integración social***, el propio Keyes (1998) la define como “la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y con la comunidad. Las personas sanas se sienten parte de la sociedad, cultivan el sentimiento de pertenencia, tienen lazos sociales con la familia, amigos, vecinos, etc.”

***Aceptación Social***, desde el punto de vista del bienestar y de la salud, la integración no es más que el punto de partida. Es imprescindible estar y sentirse perteneciente a un grupo, a una comunidad, pero es necesario que dicha pertenencia disfrute, al menos, de dos cualidades: confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros y aceptación de los aspectos positivos y negativos de nuestra propia vida. Ambos, dice Keyes, son indicadores de salud mental.

***Contribución social***, el sentimiento de utilidad, “de que se es miembro vital de la sociedad, que se tiene algo útil que ofrecer al mundo”, y que lo que uno aporta es valorado. A la confianza en nosotros mismos Albert Bandura le ha dado un nombre: la autoeficacia, y un apellido: el ejercicio del control. Contribución es sinónimo de utilidad, provecho, eficacia y aportación al bien común.

---

<sup>10</sup> Blanco Abarca, Amalio y Díaz, Darío. Óp. Cit. Pp. 582-589

**Actualización social**, lleva implícita la firme creencia de que la sociedad controla su destino; sabe donde va y traza intencionalmente el horizonte hacia donde quiere llegar en el futuro. La gente más saludable desde el punto de vista mental, advierte Keyes, confía en el futuro de la sociedad, en su potencial de crecimiento y de desarrollo y en su capacidad para producir bienestar.

**Coherencia social**, se refiere a la capacidad que tenemos para entender su dinámica. Es “la percepción de la cualidad, organización y funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo” (Keyes, 1998).

Como investigadores nos interesa particularmente, observar el comportamiento de los individuos en su ambiente de trabajo y que repercusiones se manifiestan en el bienestar psicosocial de los mismos dependiendo del clima laboral en el que se desenvuelven.

Habiendo hecho mención del campo que nos interesa investigar, nos referiremos a algunos teóricos que han estudiado al ser humano en su entorno laboral y que han aportado con su estudio, aspectos importantes que deben tomarse en cuenta para que el ser humano alcance el desarrollo y el desempeño óptimo en este entorno.

De acuerdo con la Consultora de Empresas Elena Rubio, y tomando en consideración algunos aportes de Elton Mayo, Ekvall y Arvonen y de Bloca y Hababou, el Clima Laboral se constituye en el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción del trabajador y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con su cultura y sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un buen clima laboral y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos.

Un “buen clima” se orienta hacia los objetivos generales, un “mal clima” destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo

rendimiento. Para medir el clima laboral lo normal es utilizar “escalas de evaluación”. Cuando se evalúa el clima laboral es necesario tomar en consideración los siguientes factores:

**Independencia**, que mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.

**Condiciones físicas**, que incluyen características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, tales como, la iluminación, el sonido, distribución de los espacios, ubicación de las personas, utensilios, etc. Por ejemplo, un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles y objetos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor.

**Liderazgo**, que mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y permite y fomenta el éxito.

**Relaciones**, que evalúa aspectos cualitativos y cuantitativos en el ámbito de las relaciones. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia.

**Implicación**, que se refiere al grado de entrega de los empleados hacia su empresa. ¿Se da el escapismo, el absentismo? Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin condiciones laborales aceptables.

**Organización**, que hace referencia a la existencia o no de métodos operativos establecidos por la organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos, por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no modelos de gestión implantados?

**Reconocimiento**, es cuando la empresa posee sistemas de reconocimiento del trabajo bien hecho. Cuando este nunca se reconoce aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

**Remuneraciones**, el sistema de remuneraciones es fundamental, Los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

**Igualdad**, es un valor que mide un trabajo justo para todos los miembros de una empresa, o bien si existe y prevalece algún tipo de discriminación, la cual siembra o genera desconfianza.

Hay otros factores que influyen en el Clima Laboral como, la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etc. No se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de subclimas que coexisten simultáneamente. Así, una unidad de negocio dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede ser o llegar a ser muy deficiente.

El clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Se quiera o no, el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante, y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión.

El clima laboral influye en el comportamiento de los miembros de una organización, en su grado de compromiso y en sus actitudes. A continuación se puede observar los principales aportes vertidos por diferentes teóricos que han contribuido al desarrollo histórico del clima laboral:

**De acuerdo a Gellerman (1960)**, el clima laboral implica el “carácter” de una compañía he incluyo los siguientes pasos para su análisis:

- Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes.
- Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.
- Revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes.
- Es indispensable entregar toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellos.

**Taguiri (1968)**, ofrece varios sinónimos: atmosfera, condiciones, cultura y ecología. Lo define como la calidad de ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

**James y Jones (1974)**, sugirieron que se debe utilizar el término “clima psicológico” con el fin de descartar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hace una interpretación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales.

**Bertalanffy (1984)**, ve a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental, es decir la relación sistema-ambiente.

**Cabrera (1996)** define el termino como las acciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

**Robbins (1999)**, indica que es la percepción por la que los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

**Sonia Palma** (2004), opina que el clima laboral es entendido como la percepción de los aspectos vinculados al ambiente de trabajo. Permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Por lo antes descrito existen variables que influyen y determinan el Clima Laboral, entre las cuales se pueden mencionar: **ambiente físico**(espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.), **estructura** (estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.), **ambiente social** (compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.), **variables personales** (actitudes, motivaciones, expectativas, etc.) y **variables propias del comportamiento organizacional** (productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.)

En referencia al desarrollo teórico del Clima Laboral, podemos mencionar, en primer plano a **McGregor** que en su publicación “Lado Humano de la Empresa”, examino las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso dos modelos que llamo **Teoría “X”** y **Teoría “Y”**. La **primera** sostiene que el ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitara siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana a rehuir del trabajo la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. La **segunda** sostiene que el esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión.

Las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales bajo condiciones adecuadas. Las personas no solo aceptaran responsabilidad sino trataran de obtenerla. Como resultado de la Teoría “Y”, se ha concluido que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez, con las metas y los objetivos de la Teoría “Y”, se ha

concluido que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para que el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos. Las personas se comprometerán a su vez, con las metas y los objetivos de la organización, logrando de esta manera, integración.

Rensis Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual respecto al clima:

Variables Causales Independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias, orientada a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones. Revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

Variables Finales, surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como, la productividad, la ganancia y la perdida.

La Teoría de los Factores de Herzberg se desarrolla a partir del sistema de Maslow. Herzberg clasifico dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores: *Los Factores de Higiene*, que son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción (incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión); y *Los Motivadores*, que se refieren a la motivación y satisfacciones que solo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga

cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Es importante, en este punto, referirnos a los diferentes Tipos de Clima Laboral, mencionando los siguientes:

*Tipo Autoritario*, que se da cuando la dirección no confía en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmosfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen en base al miedo y la comunicación solo existe en forma de instrucciones.

*Tipo Autoritario Paternalista*, es cuando existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados. Se establece en base al temor y la comunicación solo existe en forma de instrucciones. Aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores; los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

*Tipo Consultivo*, se da cuando la dirección tiene confianza en sus empleados; las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. Para motivar a los empleados se usan las recompensas y las sanciones ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

*Tipo Participativo*, es cuando se obtiene participación en grupo, existe plena confianza en los empleados, la toma de decisiones se da en toda la organización y la comunicación esta presente de forma ascendente, descendente y lateral. La forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un

equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Según Rousseau, citado por Adrian Furnnan (1988), explica 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones. Estos son:

*Clima Psicológico*, que es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas.

*Clima Agregado*, se construye con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal en un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real, donde los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso, no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

*Clima Colectivo*, toma en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

*Clima Laboral*, es aquel que puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

Otro aspecto que es importante mencionar tiene que ver con *Los Elementos del Clima Laboral* que se refieren a:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo: estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual: estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También Moss (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- *El aspecto individual de los empleados*, en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje y estrés que puedan sentir en la organización.
- *Los grupos dentro de la organización*, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.

- *La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.*
- *Liderazgo, poder, políticas, influencias y estilo.*
- *La estructura de sus macro y micro dimensiones.*
- *Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.*

En lo que se refiere a los Procesos que intervienen en el Clima Laboral, Brunet (1999) afirma que todas las audiencias tienen un papel que jugar y entre estas no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional esta, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

- Primero, Agentes Internos, que indican que debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación entre las necesidades de los empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y deben ser aplicados en los procesos de gestión.
- Segundo, Agentes Externos, que indican que se debe conocer a profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece retroalimentación del resultado final de la gestión.

Por último, no se puede obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

Cabe mencionar ahora lo que son las Características del Clima Organizacional, las cuales generan determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. El comportamiento tiene obviamente una gran

variedad de consecuencias para la organización, como por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Se pueden resaltar las siguientes características:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

Dentro de las características del Clima Organizacional también se encuentran 9 dimensiones, las cuales ayudan a determinar el clima existente en las empresas y a la vez se relaciona con ciertas propiedades de la organización:

- Estructura, que es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad, porque los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. La supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa, los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño de su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.
- Desafío, es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, tanto dentro y fuera de la empresa.

- Relaciones, es el ambiente social dentro de la empresa, las relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.
- Cooperación, que es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares, son los puestos de trabajo que los empleados pueden obtener según su desempeño.
- Conflictos, son las discrepancias que pueden surgir dentro de la organización, y pueden tener un nivel de opinión para dar soluciones a estas.
- Identidad, es sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos, ya sean personales o de la misma empresa. Muchos creen que esta es la más importante de las dimensiones.

Existen algunos autores que se refieren a las dimensiones de clima, entre ellos:

**Likert** (2000) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones. Entre ellas: estilo de autoridad, esquemas motivacionales, comunicaciones, procesos de influencia, proceso de toma de decisiones, proceso de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

**Litina y Astringir** (2004) que miden la percepción de los empleados en seis dimensiones: estructura, remuneraciones, responsabilidad, riesgos y toma de decisiones, apoyo y conflicto.

**Schneider y Bartlett** (1978) formularon un cuestionario para medir la percepción del clima para medir la percepción del clima en el interior de compañías de seguros en función a 6 dimensiones: el apoyo patronal, la estructura, la implicación con los nuevos empleados, los conflictos, autonomía de los empleados y el grado de satisfacción general.

**Browsers y Taylor** (1989) miden las características en función de 5 dimensiones: apertura a cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación, toma de decisiones. Poco importa el cuestionario que el especialista utilice para

evaluar el clima de su organización; primordialmente deberá asegurarse que su instrumento de medición cubra por lo menos estas cuatro dimensiones:

- Autonomía individual
- Grado de estructura que impone el puesto.
- Tipo de recompensa.
- Consideración, agradecimiento y apoyo.

En relación a las Funciones del Clima Organizacional se pueden mencionar las siguientes características:

Espíritu, es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad, que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento, se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción, se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje, se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover” a la organización y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea que les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración, este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura, las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo se refiere a cuantas reglas y procedimientos hay.

Responsabilidad, el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no estar consultando todas sus decisiones.

Recompensa, el sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo mas que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo, el sentido de riesgo e incitación en el oficio y la organización.

Otras características importantes que se pueden mencionar son: cordialidad, apoyo, normas, conflicto, identidad, formalización, etc.

En cuanto a Instrumentos de Medición del Clima se puede decir que el instrumento privilegiado para su evaluación es, por supuesto, el cuestionario escrito. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que es conveniente combinar los cuestionarios con entrevistas individuales, grupales y seminarios de diagnóstico.

La entrevista consiste en una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende diagnosticar. El objetivo de esta conversación es obtener información sobre una gran variedad de temas de la organización y la opinión del entrevistado acerca de estos temas. Las expectativas, tanto del entrevistador como del entrevistado, pueden influir determinadamente sobre los resultados.

El éxito de una entrevista se relaciona con la habilidad del entrevistador para escuchar adecuadamente. Esta capacidad puede ser desarrollada si presta atención a los factores de motivación, interés, respeto, empatía, naturalidad y comprobación de lo escuchado. Uno de los problemas de mayor importancia es el tiempo que ocupa, ya que una entrevista toma aproximadamente dos horas.

La entrevista grupal consiste en exponer un grupo de cinco o seis personas seleccionadas, por ser representativas de algún segmento de la organización. En la entrevista grupal las preguntas constituyen temas que no se encuentran dirigidas a una persona en particular, sino que son planteadas en grupo. El entrevistador tiene la misión de dirigir la entrevista, procurar que los integrantes del grupo sientan que todos sus aportes serán de utilidad, generar clima de aceptación, dar oportunidad a todos de expresar sus opiniones y evitar alusiones personales descalificadoras.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas impresas que es administrado masivamente a numerosas personas. Antes de aplicarlo, es necesario tener algún grado de conocimiento de la organización para optar por el más adecuado, ya que existen una gran variedad de estos. Se construye teniendo en vista los objetivos del diagnóstico y el lenguaje de la organización. Puede estar dado en entrevistas abiertas, cuando el encuestado es el que elabora la respuesta. La ventaja es que responderá sin dejarse influir por los criterios del encuestador. La desventaja radica en la dificultad para el trabajo y análisis posterior de los resultados así como también el tiempo que se ocupa en la lectura.

Por otro lado, las preguntas cerradas, son aquellas donde debe seleccionarse una respuesta entre las alternativas previamente definidas. La ventaja es que facilita el trabajo de codificación y recuento, mientras que la desventaja es que aporta información que esta predeterminada.

Las alternativas pueden ir planteadas desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, así como también entre casi siempre y casi nunca. Otros cuestionarios van de adecuado a inadecuado. Existen además cuestionarios específicos, elaborados para medir el clima de organizaciones particulares.

El grupo de discusión, es semejante a la entrevista grupal, pero en él se intenta proponer ciertas temáticas a la discusión en grupo, en lugar de plantear preguntas sobre las que se necesitan respuestas. A través de la discusión grupal puede

descubrirse el grado de emocionalidad que tiene un conflicto, la posibilidad de llevarlo a un plano racional y de regularlo, así como las vías de solución.

El seminario de diagnóstico, consiste en la realización de un seminario de larga duración (uno o dos días), con un número elevado de participantes (treinta o cuarenta) escogidos por sectores de la organización. Permite que los miembros de la organización se reúnan en un ambiente informal para analizar los problemas que a todos afectan.

Igualmente hay que mencionar que es posible tener cierta evaluación del clima examinando los resultados obtenidos por una organización. Así, cuanto más alta sea la tasa de rotación y la tasa de ausentismo de una empresa, más se podrá plantear la hipótesis de que el clima es nefasto. Sin embargo, la deducción basada en esta, conduce a conclusiones erróneas sobre todo porque no corresponden a la naturaleza perceptiva del clima.

Llegamos a lo que corresponde a los Resultados de un Diagnóstico del Clima, los cuales podemos orientarlos hacia:

- La retroalimentación, que se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional – datos que la persona antes no tomaba en cuenta en forma activa -. La retroalimentación se refiere a las actividades y procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real. La conciencia de esa información puede ser conducente al cambio si la retroalimentación no es amenazadora. Esta es prominente en intervenciones como: *consultoría de procesos, reflejo de la organización, capacitación en sensibilidad, orientación y consejo y retroalimentación de encuestas.*
- La conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales, se sabe que a menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta. Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio,

porque el individuo ajustara su conducta para alinearla con las nuevas normas. Aquí se supone que la conciencia de que “este es el nuevo juego de pelota”, o de que “ahora estamos jugando con una nueva serie de reglas”, es una causa de cambio en la conducta individual. Además, la conciencia de las normas disfuncionales actuales pueden servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus normas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio. Este mecanismo causal probablemente está operando en la formación de equipos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas sociotécnicos.

- Incremento en la interacción y la comunicación, la creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por si misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. La creciente interacción es conducente a un incremento en los sentimientos positivos. La creciente comunicación permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del Desarrollo Organizacional. La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas constructivas y de ello resultaran cosas positivas.
- Confrontación, se refiere sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva. La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las diferencias reales que se están “interponiendo en el camino”, de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar con ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje, siguen existiendo cuando no se observan y se examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de un conflicto, como la formación de equipos intergrupo, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol.

- Educación, esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar el conocimiento y los conceptos, las creencias y actitudes anticuadas y las habilidades. En el desarrollo organizacional, la educación puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos tres componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones y conductas humanas y sociales, dinámica de procesos de la organización y procesos de administración y control de cambios. Desde hace mucho tiempo, la educación ha sido una técnica de cambio aceptada. La educación es el principal mecanismo causal en el modelamiento de la conducta, el análisis del campo de fuerzas y la planificación de la vida y carrera.
- Participación, se refiere a las actividades que incrementan al número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas y la generación de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo y que promueve el bienestar de los empleados. La participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CTV), la formación de equipos y la retroalimentación de encuestas.
- Responsabilidad creciente, se refiere a dejar claro quien es responsable de que y quien es responsable de vigilar el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño. Las intervenciones del DO que incrementan la responsabilidad con la técnica del análisis del rol, el delineamiento de responsabilidades, la planificación de la vida y carrera, los círculos de calidad, la administración por objetivos, los equipos auto dirigidos y la participación.
- Energía y optimismo crecientes, se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo crecientes a

optimismo crecientes a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos auto dirigidos, etcétera.

Estas son las áreas que se deben considerar cuando se planifican los programas de Desarrollo Organizacional para el mejoramiento del Clima Organizacional. Permite conocer cada uno de los factores y elementos que influyen y determinan el beneficio o negatividad para el desarrollo de los trabajadores. Además orienta el análisis diagnóstico y el uso de las mejores técnicas para hacer una evaluación objetiva. Permite también conocer los diferentes modelos de liderazgo y dirección que beneficien, desarrollen y potencialicen el Clima Laboral que sea más favorable para los trabajadores, para la empresa y para el incremento productivo, lo que por extensión también podrá beneficiar el desarrollo del núcleo de cada familia de trabajadores, siendo el Clima Organizacional o Laboral clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de los trabajadores. Por ello las empresas o instituciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

## CAPITULO II

### TECNICAS E INSTRUMENTOS

En lo relativo a este capítulo, el desarrollo de esta investigación estuvo orientado a la aplicación del método deductivo<sup>11</sup> por cuanto se tuvo implemento una investigación de tipo Cualit-cuantitativa<sup>12</sup>. A través de la técnica de observación sistemática<sup>13</sup> se obtuvieron datos correspondientes a la Organización Laboral, siendo estos:

Tipo de organización laboral: Estructura y funciones

Estilo de Dirección

Estilo de Mando

Tipo de liderazgo de la gerencia o administración

Percepción del clima laboral prevaleciente, por parte de los directivos de la empresa

Programas de reclutamiento y selección de personal

Programas de inducción laboral

Programas de capacitación o adiestramiento existentes

Programa de remuneraciones

Programa de incentivos

En lo relativo a aspectos de orden cuantitativo, a través de la aplicación de escalas de medición, se obtuvo información cuantitativa de los principales factores o elementos que caracterizan el clima laboral existente en la empresa Técnicos en Plásticos, S. A. y sus repercusiones en el bienestar psicosocial de los trabajadores de dicha organización laboral.

---

<sup>11</sup> Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

<sup>12</sup> Tipo de investigación que aparte de ocuparse de la recolección y análisis de información, recolecta datos de una serie de fuentes para, posteriormente, comparar y contrastar una explicación con otra, con el fin de elaborar un estudio lo mas equilibrado posible.

<sup>13</sup> Se basa en un plan previo riguroso que cubre un marco conceptual y unos criterios de información.

La muestra objeto de investigación estuvo conformada por el total de trabajadores de ambos sexos de la empresa Técnicos en Plásticos, S. A., comprendidos entre las edades de 22 a 64 años, haciendo un total de 24 personas.

Para el desarrollo de la investigación, fue necesario describir, registrar, analizar e interpretar la correlación existente entre las variables clima laboral y repercusiones en el bienestar psicosocial del trabajador.

Las pruebas estadísticas que se utilizaron implicaron un análisis de ocurrencia de las principales frecuencias obtenidas en función de las variables CLIMA LABORAL Y BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES, en función de diferencias por género, estado civil, nivel de responsabilidades, cargas familiares, o preparación académica.

La administración del proyecto estuvo a cargo del equipo de trabajo, conformado por los estudiantes postulantes, quienes además de la administración del proyecto de investigación, tuvieron entre sus funciones realizar investigación bibliográfica y documental, observación sistemática, realización de entrevistas y aplicación de escalas de medición, interpretación de resultados, vaciado de la información, tabulación de datos, análisis y síntesis de los resultados obtenidos, inferir conclusiones para la elaboración del informe final, contando con la asesoría de un profesional de la psicología especializado en el tema y la revisión metodológica de un experto asignado por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El instrumento utilizado, consistió en un cuestionario de preguntas cerradas con cinco alternativas de respuesta, obteniendo información general de los trabajadores. (Ver anexo)

El objetivo de esta medición fue diagnosticar el clima interno de la Empresa en sus diferentes áreas, para detectar aspectos fuertes y débiles con el fin de planificar y ejecutar acciones que lleven a sostener o mejorar el ambiente interno de la organización.

### **CAPÍTULO III**

#### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En este capítulo se pretende dar a conocer los resultados de la encuesta de clima laboral, realizada en la Empresa Técnicos en Plásticos, S.A., tomando una población muestra de 24 trabajadores.

Dichos resultados serán explicados con su gráfica respectiva. Al momento de la tabulación de los mismos, se obtuvieron los resultados cuantitativos y se planificó un trabajo de grupos focales, para poder indagar más, acerca de aquellos aspectos que dentro de los resultados, dieron porcentajes negativos, y de esta manera obtener información cualitativa que permita un mejor análisis de los resultados. Dentro de las áreas que se obtuvieron porcentajes bajos están:

- **Capacitación y Formación:** la inducción brindada a nuevos empleados no es adecuada, ya que por lo general esta se realiza por un empleado con cierto nivel de antigüedad de un departamento específico, ante la ausencia de un psicólogo laboral, por lo que la información brindada es demasiado general. Se les proporcionan herramientas de trabajo, pero no se les enseña como utilizarlas, por la necesidad urgente de llenar puestos. No existen perfiles de puestos y no se tienen claras las funciones de los mismos, por lo que esto provoca que haya personas sobrecargadas de trabajo. En general los cursos de capacitación son cortos y no se aplican a la práctica, según el criterio de los empleados. La Dirección de la empresa argumenta que la inversión en capacitación tiene costos muy elevados, por lo que la capacitación técnica se brinda eventualmente, ante la insistencia del personal. Está en proceso la contratación de un profesional en el área de Recursos Humanos.
- **Comunicación e Información:** la comunicación acerca de cambios en la empresa fluye rápidamente solo si estos corresponden a cierto departamento; si va a favorecer o a afectar directamente a los trabajadores de determinada área de la empresa. Los vendedores locales son los últimos

en enterarse de cambios en la empresa debido a que no permanecen en la planta. La mayoría de ellos se entera porque algún otro compañero se los comunica. Respecto a la libertad de expresar opiniones e ideas con relación al trabajo, el personal en general, prefiere reservárselas ya que tiene temor a represalias o malos entendidos. En ocasiones se trasmite la información, pero el receptor de la misma, al momento de pasar dicha información, no transmite la idea original, distorsionando lo que se le dijo. Cualquier consejo o advertencia es mal interpretada. Esta situación se manifiesta en todos los niveles de la empresa: compañeros de departamento, subalternos, jefes de departamento y directivos. Existe poca confianza entre unos y otros, no existe compañerismo sólido, ni lealtad entre ellos. Respecto al recurso del correo electrónico para comunicar sugerencias, algunos empleados piensan que es un buen recurso, pero se ha abusado de él, lo que ha conllevado a crear un clima poco favorable en la empresa. El trabajador que se arriesga a expresar su opinión, sabe que obtendrá represalias y recriminaciones.

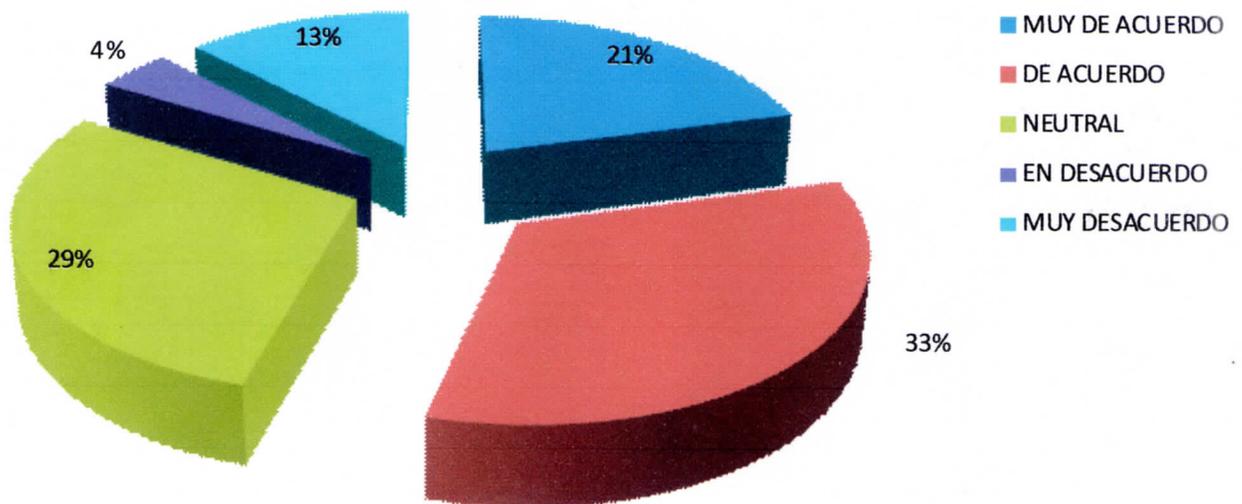
- Sistema de Sanciones: no se busca solucionar el problema, sino sancionar al culpable. Las llamadas de atención provocadas por errores cometidos son de tipo amenazante. Se expone al empleado a la humillación ya que se le amedrenta delante de sus compañeros de sección, con la finalidad de hacerlo sentir incomodo. El vocabulario que se utiliza es grosero y despectivo. Debido al temor de despido o suspensión de laborales por una falta cometida, los involucrados se culpan entre sí. No se reconoce el error. En sí, cualquier falta o error en el trabajo no es orientado hacia el aprendizaje sino hacia la censura, amenaza y culpa. La manera de manejar los errores no es la correcta, La sanción es muy drástica. La mayoría de las veces la solución a los problemas es fácil pero se suele exagerar.

En algunas preguntas, los participantes respondieron de manera neutral, lo que podría estar indicándonos, que al momento de responder, estaban indecisos, o bien, que les es indiferente y se acomodan al día a día dentro de sus labores.

## GRÁFICA NO. 1

### LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES

#### Claridad sobre las líneas de autoridad y las personas responsables de la toma de decisiones

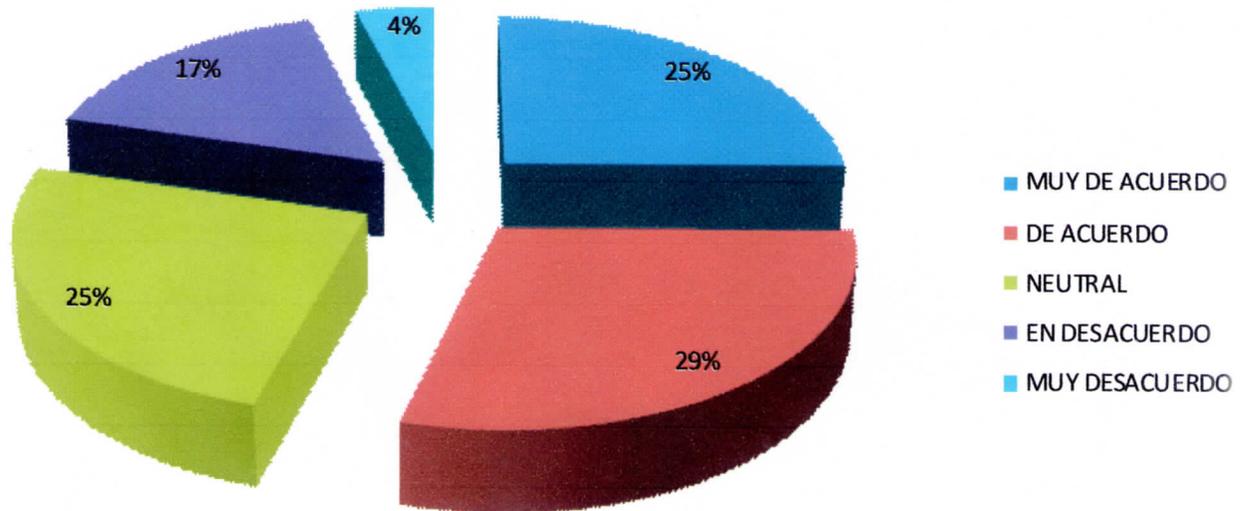


En la presente gráfica se puede apreciar que el mayor porcentaje de la población tiene bien claro y definido quienes son las personas que representan la autoridad dentro de la empresa, así como quienes son aquellos individuos encargados de tomar las decisiones dentro de la misma.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012

## GRÁFICA NO. 2

### Los gerentes de la empresa toman sus decisiones de manera pronta y oportuna



#### LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES

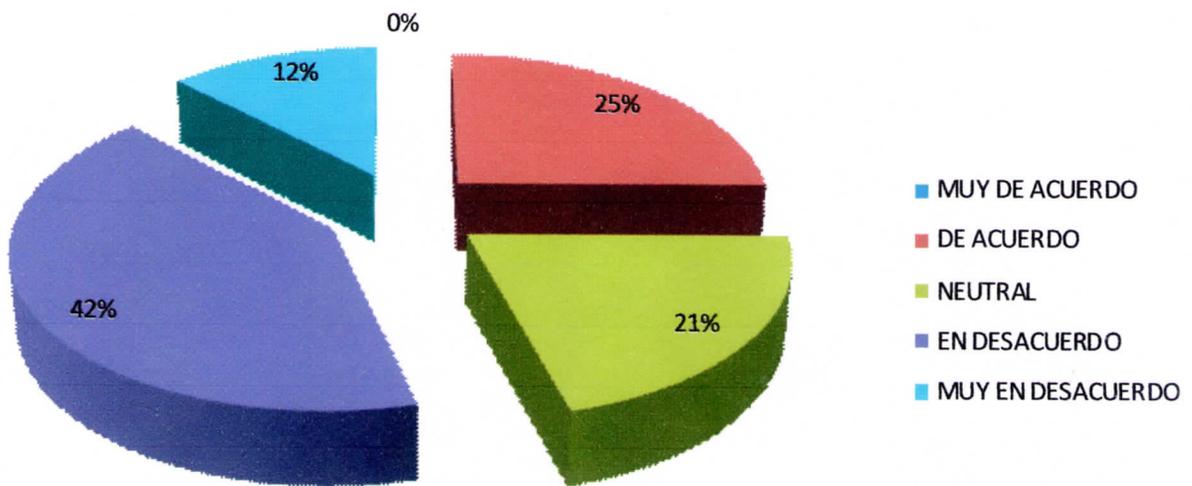
Se puede observar una mínima diferencia entre el porcentaje que respondió estar de acuerdo y quienes respondieron de una forma neutral, en cuanto a si dentro de la empresa, las personas responsables toman decisiones prontas y oportunas.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

### GRÁFICA NO. 3

#### LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES

## El personal participa activamente en la toma de decisiones de la empresa



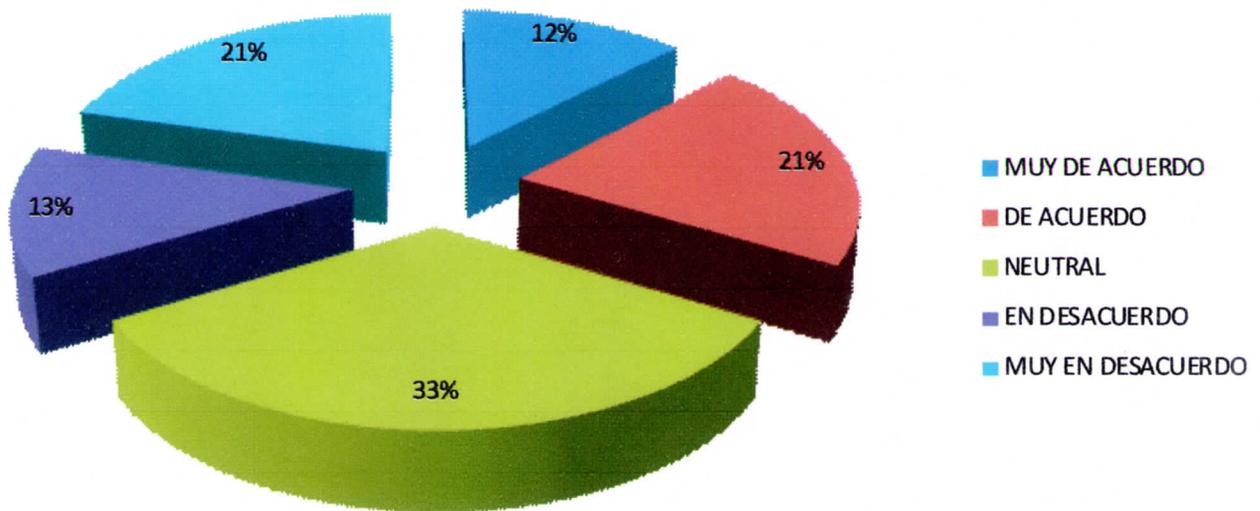
Se observa que el 42% de la población, considera que no es tomada en cuenta su opinión, para realizar acciones de cambio dentro de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

#### GRÁFICA NO. 4

#### RELACIONES INTERPERSONALES

### Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo



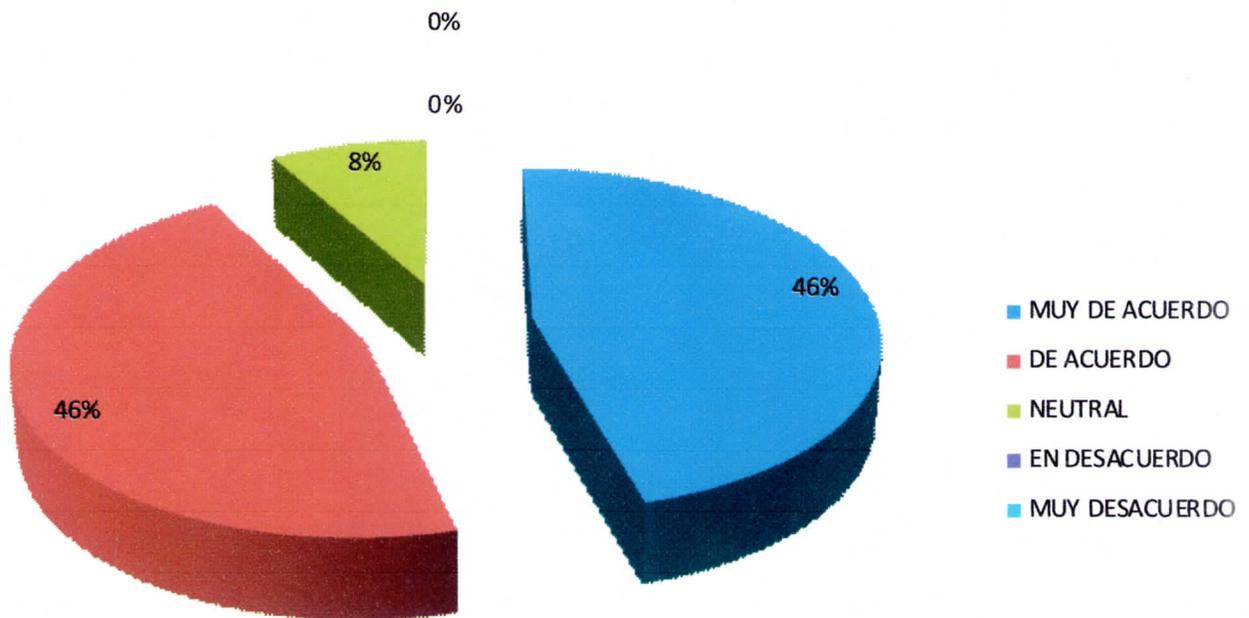
El mayor porcentaje a esta pregunta, puede observarse que esta en la categoría neutral, pudiéndose inferir con este resultado, una indiferencia por parte del personal en cuanto a las relaciones entre compañeros de trabajo, o bien indecisión al momento de responder esta interrogante.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 5

### RELACIONES INTERPERSONALES

#### La relación y trato con el gerente es buena



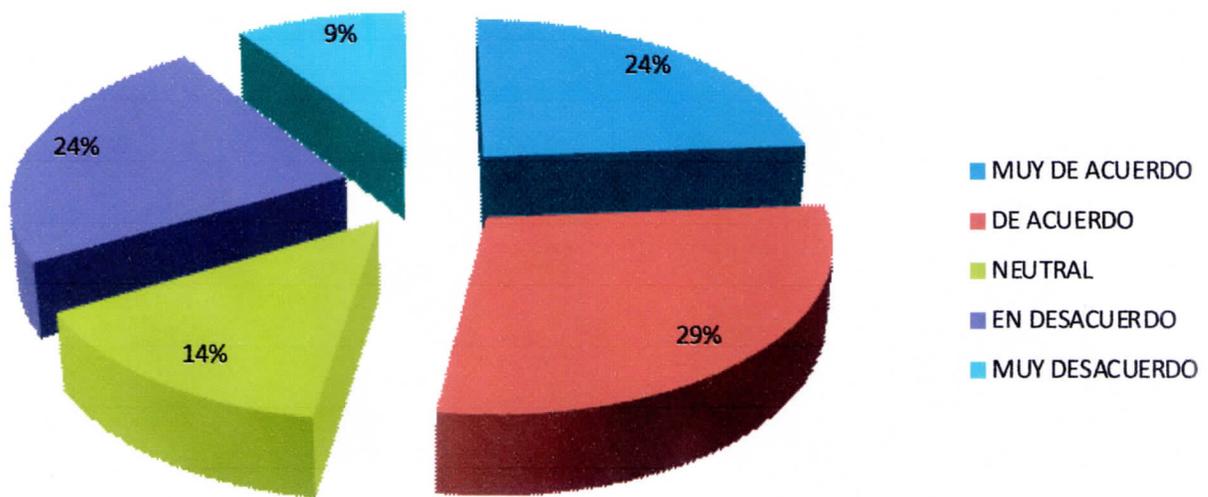
En cuanto a la relación de los empleados con el gerente, el 46% de la población manifestó esta de acuerdo, que existe una buena relación, por el contrario, otro 46% de los encuestados, manifestaron estar en desacuerdo en cuanto a que exista una buena relación con el gerente de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 6

### RELACIONES INTERPERSONALES

**En la empresa existe un ambiente de respeto, diálogo y confianza**



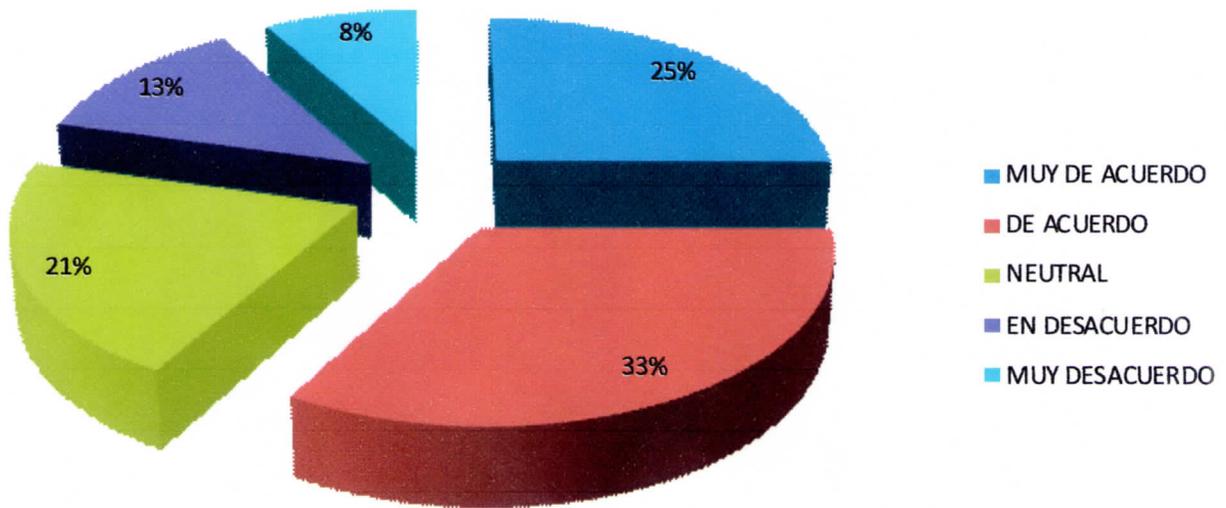
Existe una mínima diferencia entre las personas que consideran que dentro de la empresa exista un ambiente de compañerismo, y en las personas que consideran o están en desacuerdo que se tenga un ambiente de respeto, diálogo y confianza entre los compañeros de trabajo.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 7

### RELACIONES INTERPERSONALES

**La empresa realiza actividades de integración que contribuyan al bienestar de los trabajadores**



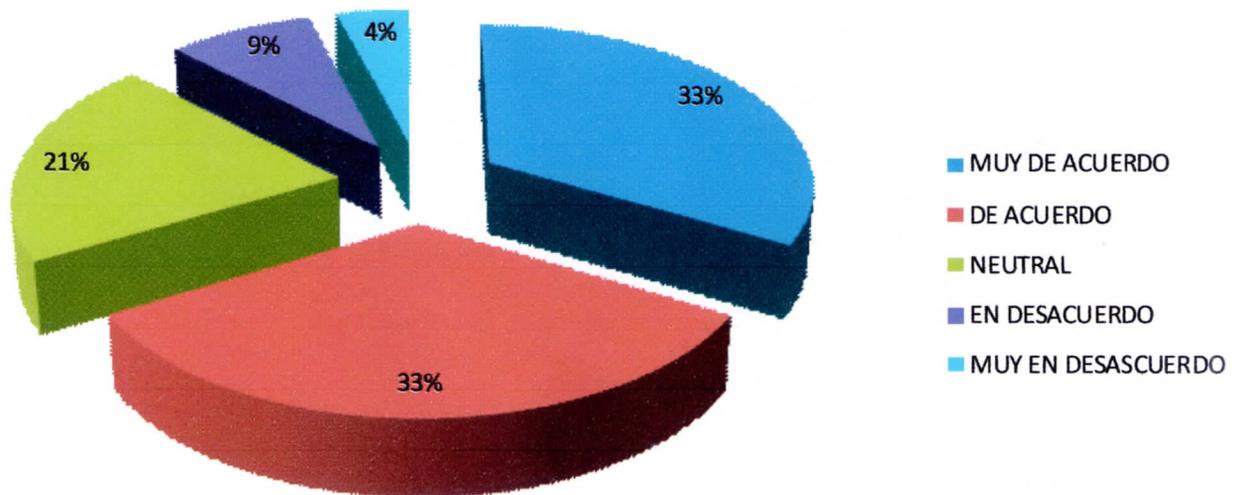
La mayoría de la población considera y esta de acuerdo, en que la empresa se preocupa por planificar y organizar actividades que promueven el bienestar de sus empleados.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 8

### CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS

#### Tengo el suministro adecuado de recursos y materiales para desempeñar bien mi trabajo



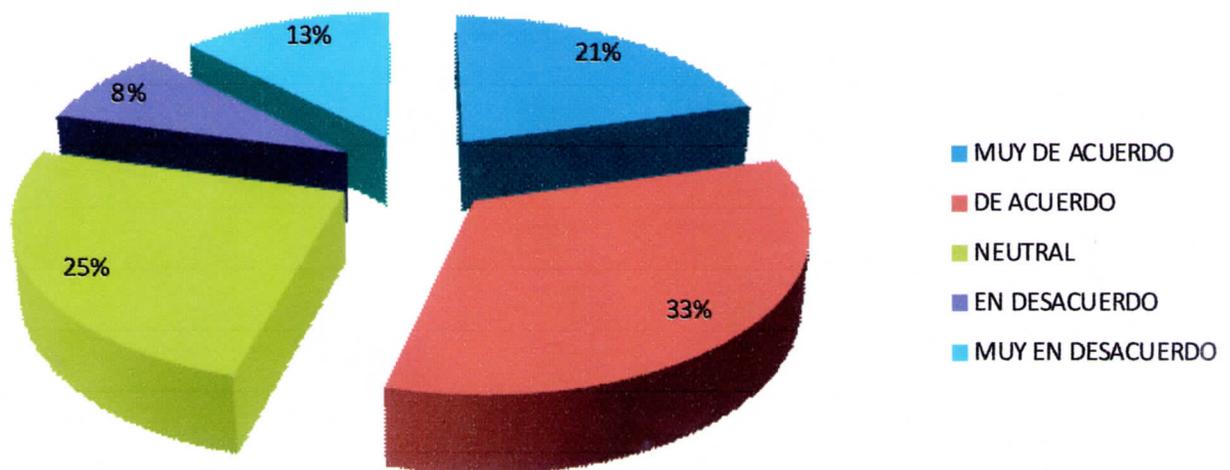
La mayoría de la población está muy de acuerdo y de acuerdo, en que la empresa proporciona los suministros y materiales necesarios e indispensables para poder desempeñar sus labores.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 9

### CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS

**Las condiciones de las instalaciones donde realizo mi trabajo son adecuadas; espacios, distribución, acceso, iluminación, ventilación, higiene y seguridad.**



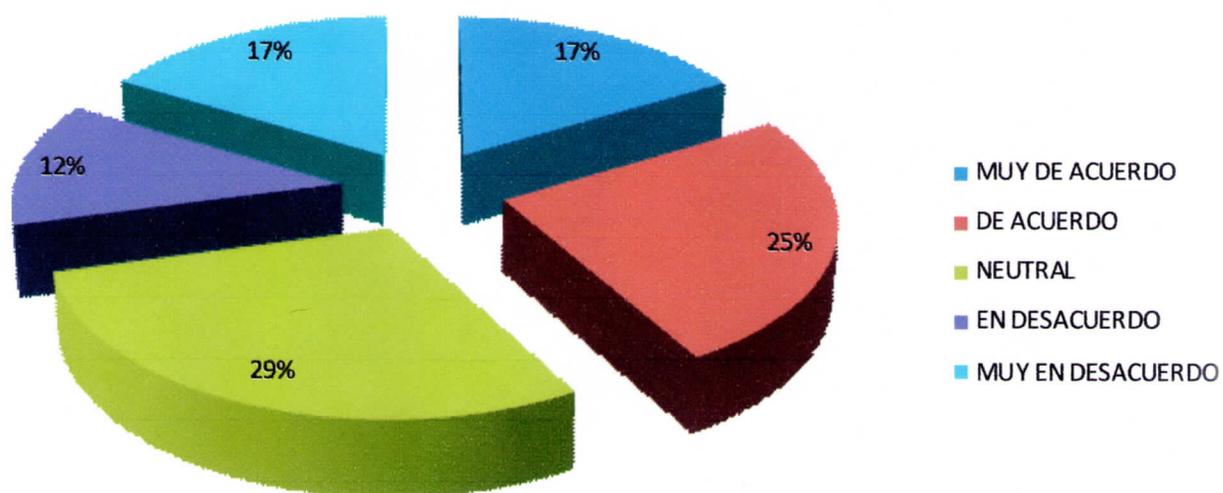
Se puede observar, que el 33% de la población, esta de acuerdo en que las instalaciones que la empresa ofrece son las adecuadas, en cuanto a espacios, iluminación, seguridad, higiene entre otras, permitiéndoles realizar sus labores diarias.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 10

### CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS

**La distribución de las responsabilidades del personal no genera sobrecarga laboral.**



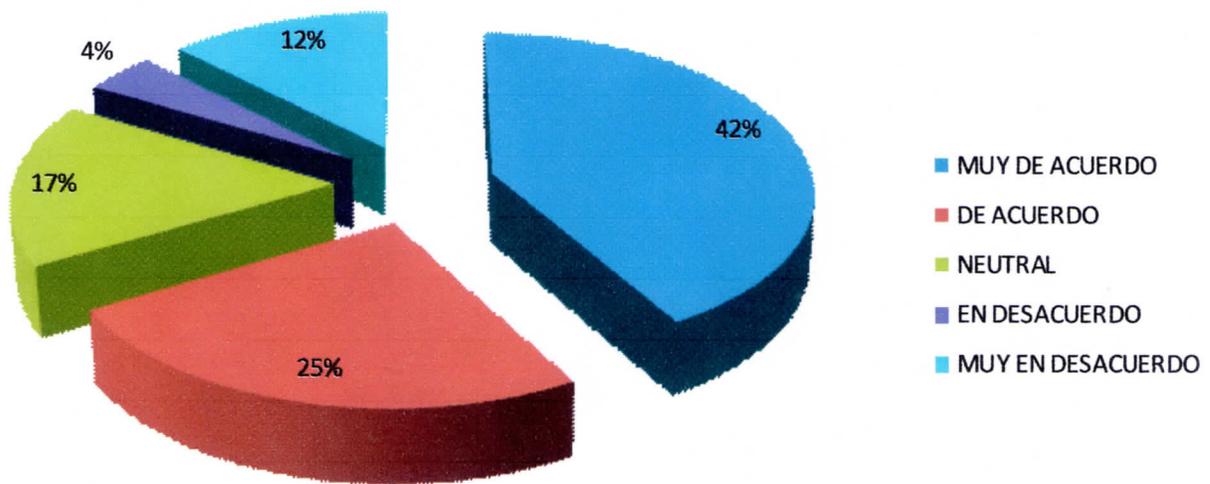
El 29% de la población, respondió de manera neutral, mientras que el 25% considera que las tareas están distribuidas de la mejor manera, sin generar una sobrecarga de las atribuciones de los puestos.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 11

### CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

#### La empresa se preocupa por capacitar y actualizar a los empleados



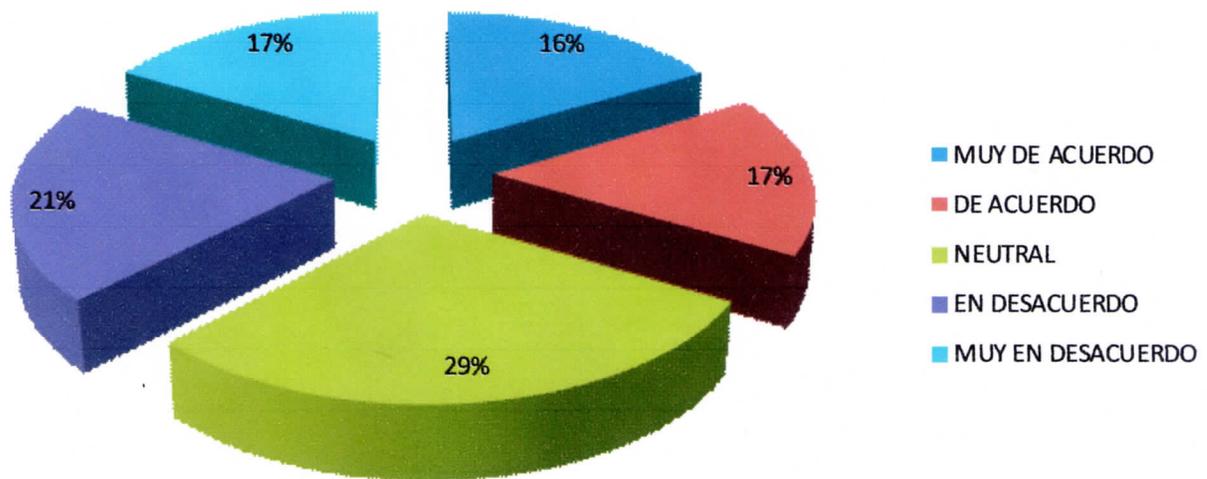
Por lo que se puede observar en esta gráfica, la empresa se preocupa por que su personal se capacite en temas funcionales para el buen desempeño de sus empleados, así como se preocupa por la actualización en temas que colaboren en su rendimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 12

### CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

**La inducción de los nuevos empleados es adecuada y los orienta sobre su rol en la empresa y las actividades de trabajo**



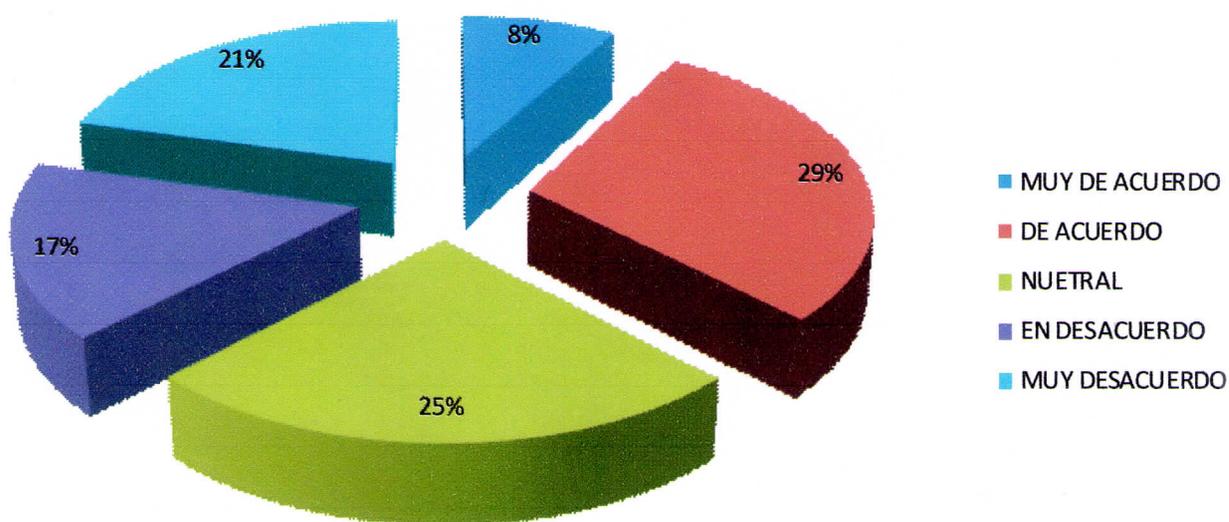
La mayoría de la población encuestada, dio una respuesta neutral, teniendo como segundo alto porcentaje, a las personas que respondieron estar en desacuerdo, que al momento de ingresar a la empresa, se proporcione una adecuada inducción, tanto de la empresa como la propiamente del puesto.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 13

### COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

**La información en la empresa siempre llega a sus destinatarios de forma clara y directa**

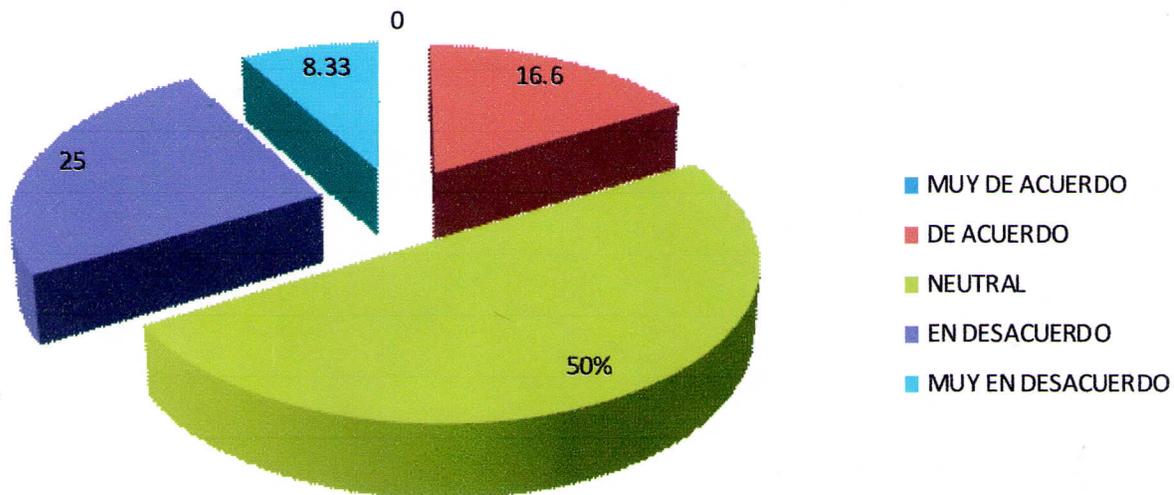


Los empleados de la empresa, consideran que todo aviso importante que existe dentro de la empresa, es comunicada de una manera clara y directa, a la persona que corresponde ser notificada.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 14  
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La comunicación sobre decisiones o cambios es oportuna



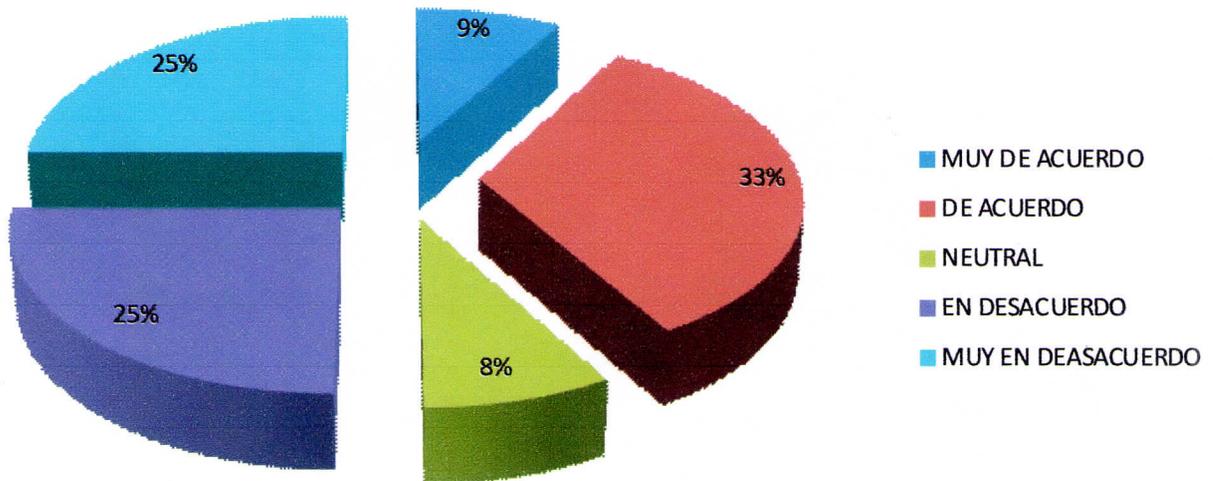
Se puede observar que la mitad de la población respondió de manera neutral, pudiendo tomarse como no sentirse seguros de si realmente la información y comunicación sobre cambios o toma de decisiones sea oportuna.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 15

### COMUNICACIÓN E INFORMACION

#### Gozamos de libertad para expresar sin temor, las opiniones y percepciones sobre la Empresa



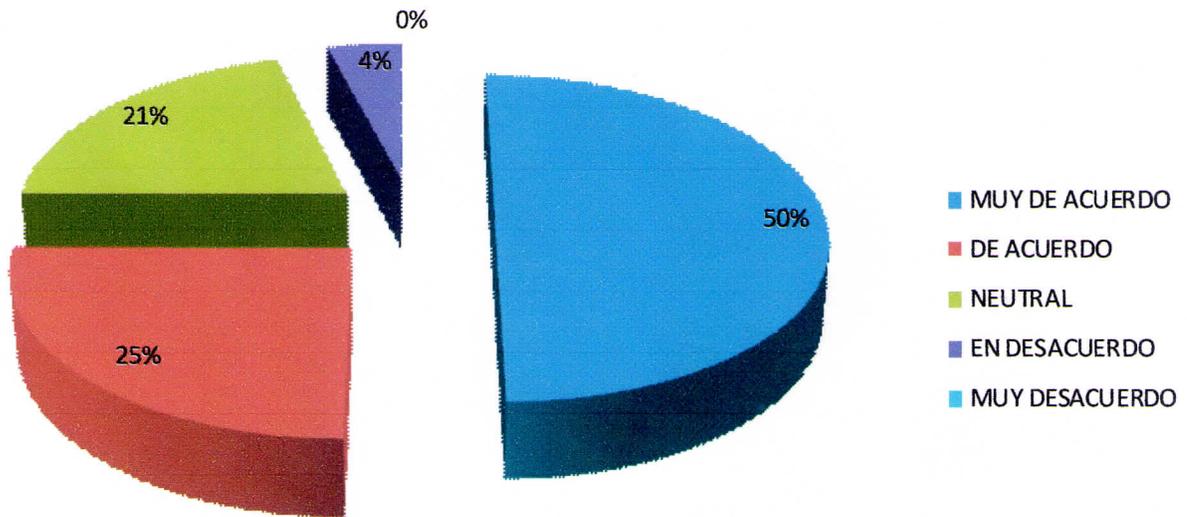
El mayor porcentaje lo observamos en que los trabajadores están de acuerdo en que pueden expresar sus opiniones o percepciones que tengan acerca de la empresa sin ningún temor, sin embargo, al integrar la suma de las respuestas obtenidas en “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo” nos da la mitad de la población, esto quiere decir, que la mayoría realmente consideran no sentir la libertad de poder expresar sus opiniones

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## GRÁFICA NO. 16

### MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

#### Tengo satisfacción con el trabajo y las funciones que realiza

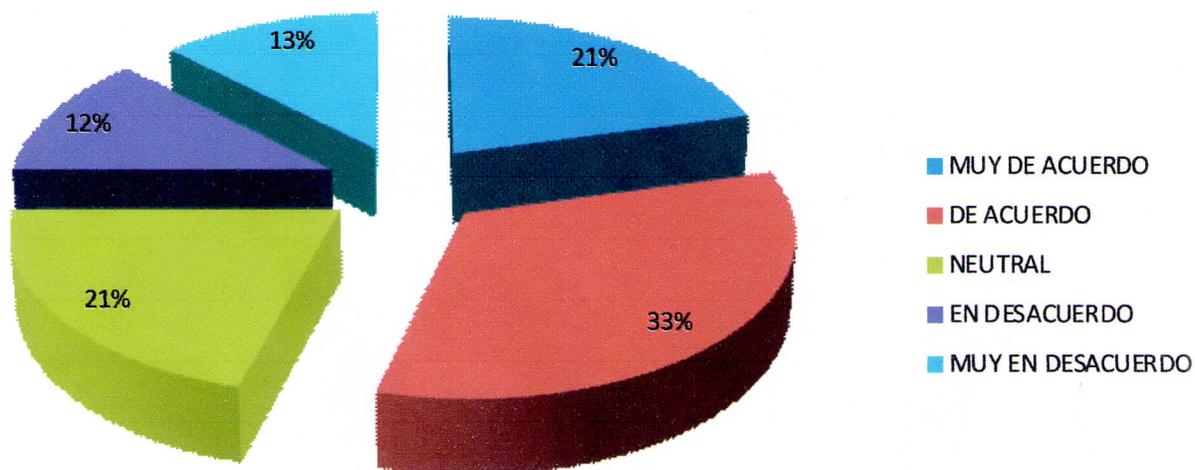


EL 50% de los encuestados, se encuentra satisfechos con el trabajo y las funciones que realizan dentro de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 17

### La empresa reconoce y estimula al personal cuando se destaca en el cumplimiento de su labor



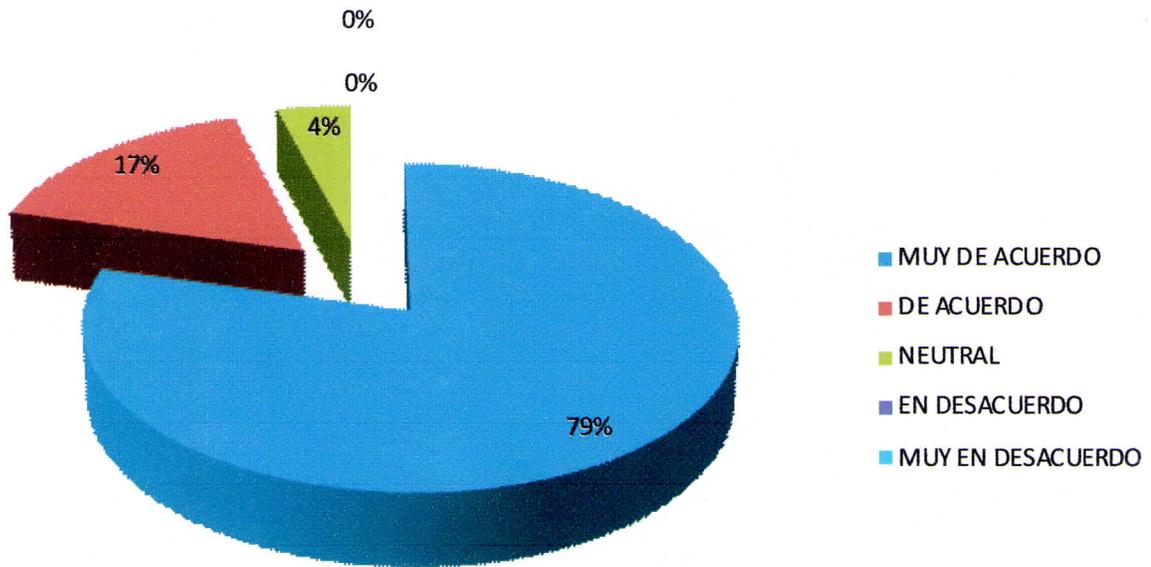
#### MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Los empleados están de acuerdo en que la empresa los reconoce y estimula, cuando destacan en el desempeño y cumplimiento de sus labores.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

**GRÁFICA NO. 18**  
**MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO**

**Estoy orgulloso de pertenecer a la empresa**

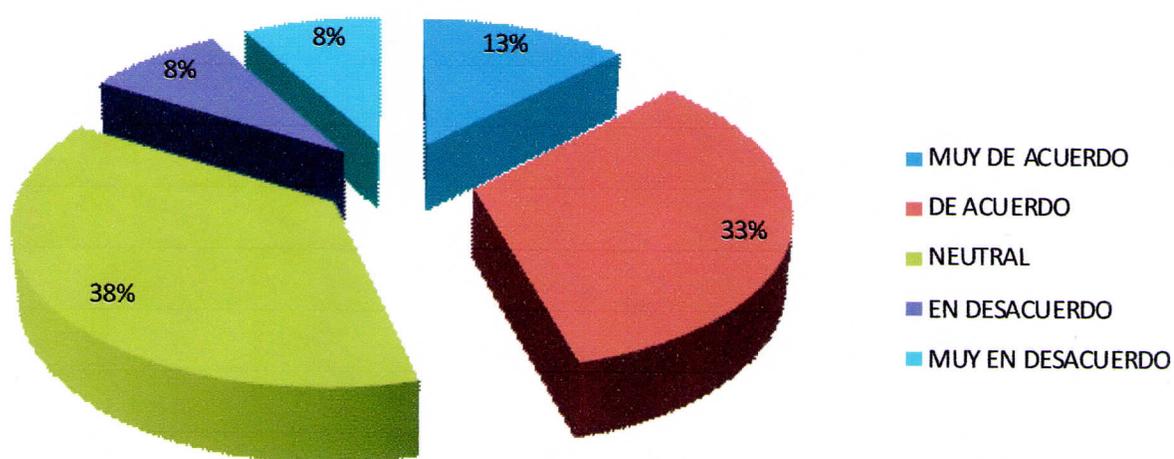


Un gran porcentaje de la población, se identifica con la empresa; sintiéndose orgullosos de pertenecer a la misma.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 19  
SISTEMA DE SANCIONES

### Todo el personal tiene conocimiento de las reglas y el reglamento interno de trabajo

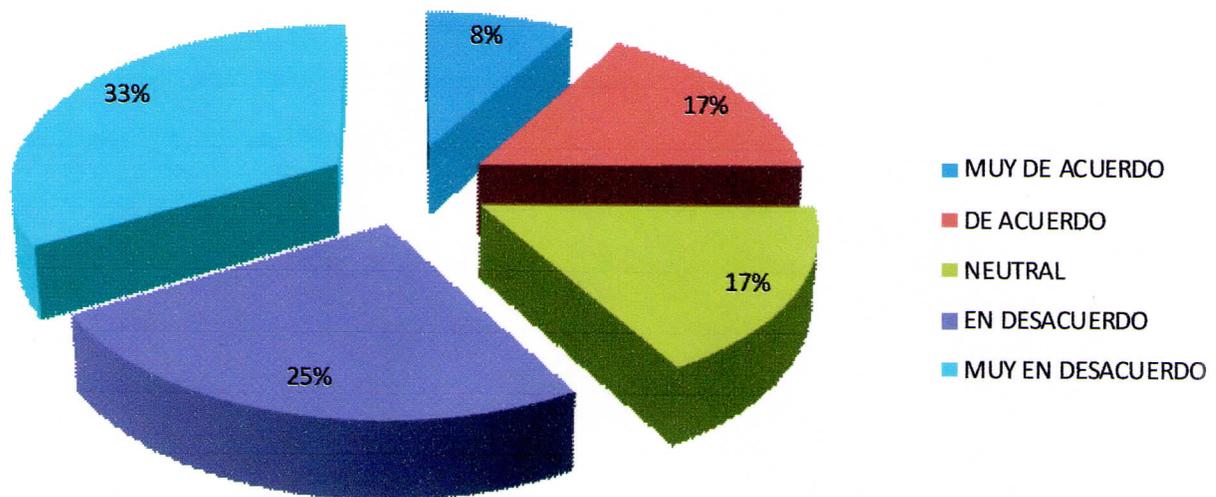


Según se puede percibir en esta gráfica, la mayor parte de los encuestados dieron una respuesta neutral, y en un 33% respondieron estar de acuerdo acerca del conocimiento del reglamento interno de la empresa, así como el conocimiento de las reglas dentro de su área de trabajo.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 20  
SISTEMA DE SANCIONES

**La forma en que se abordan los errores de los empleados se orienta al apoyo y aprendizaje, más que en amenaza y culpa**

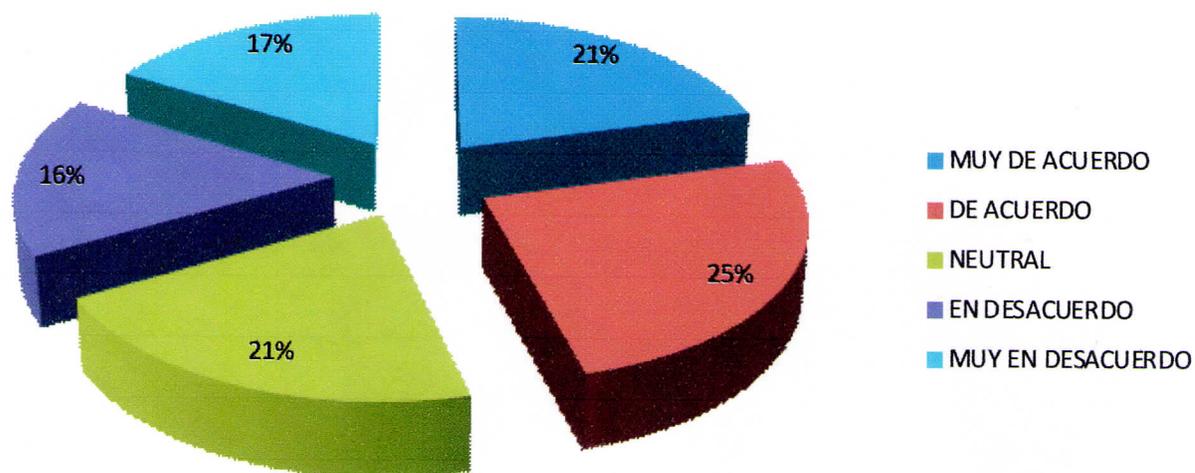


En su mayoría, están en desacuerdo, que la manera en la cual se abordan las situaciones problemáticas, sea de una manera que orienta al apoyo y al aprendizaje, mas bien consideran que es orientado a la amenaza y culpa.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 21  
COMPENSACIÓN SALARIAL

### Tengo una justa compensación por el trabajo que realizo

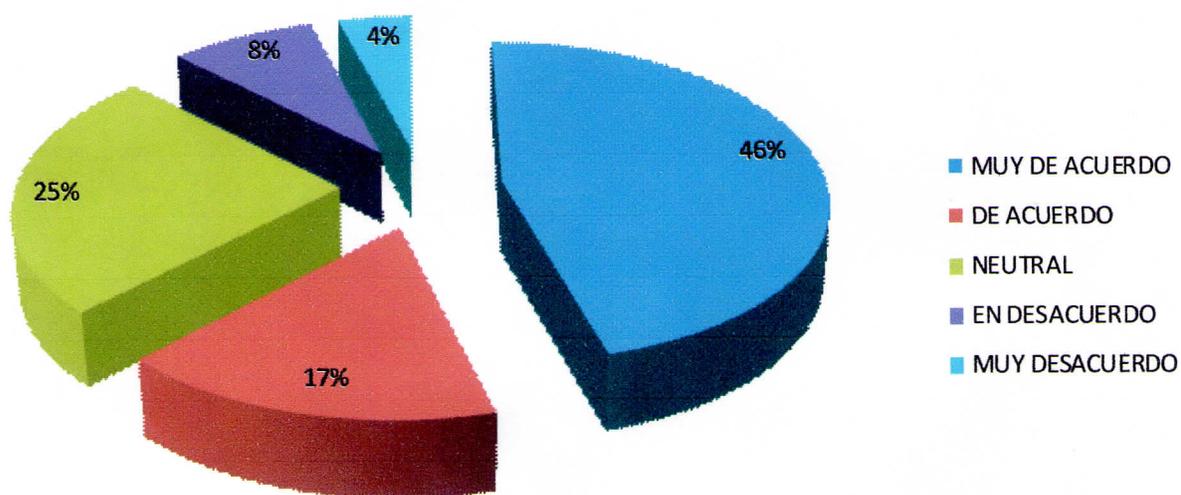


Como se puede observar en la gráfica, el tema de la compensación que se recibe por el trabajo realizado, es muy estándar, no existe mayor diferencia entre una respuesta y otra.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

GRÁFICA NO. 22  
COMPENSACIÓN SALARIAL

**El tiempo en el pago de mi salario corresponde a lo que inicialmente me ofreció la empresa**



El personal está muy de acuerdo en que el pago del salario corresponde a lo que al iniciar sus labores con la empresa, le ofreció.

Fuente: Cuestionario aplicado. Septiembre 2012.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES**

En la empresa Técnicos en Plásticos, S. A. y/o Plásticos Comerciales, prevalece en clima laboral de tipo Autoritario, caracterizado de la siguiente forma: la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

De acuerdo a los objetivos trazados al inicio de esta investigación y a los resultados obtenidos a través del trabajo de campo, se determino que el clima laboral prevaleciente no es el mas adecuado y por lo tanto incide en la motivación del sector laboral, al no sentirse gratificados por el trabajo realizado y al no contar con el salario que les permita hacer frente a sus necesidades mas urgentes, por lo tanto incide en el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Los factores que influyen en el clima laboral de los trabajadores y que fueron sometidos a evaluación y análisis son los siguientes: LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES, caracterizado por un esquema autoritario. RELACIONES INTERPERSONALES, caracterizadas por un clima de desconfianza, falta de compañerismo y pocas actividades que permitan integrar al personal. CONDICIONES Y RECURSOS DE TRABAJO, caracterizadas por inequidad en la distribución de tareas, falta de perfiles de puestos de trabajo y por lo tanto sobrecarga en unos más que en otros. CAPACITACION Y FORMACION, con programas de inducción poco adecuados, falta de orientación sobre el rol en la empresa y en sus funciones de trabajo. COMUNICACIÓN E INFORMACION, prevaleciendo el flujo de la misma en forma errónea, o distorsionada; se percibe poca libertad para expresar ideas y opiniones, prevaleciendo en temor a las

represalias. MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO poco gratificante y salarios poco competitivos. SISTEMA DE SANCIONES donde prevalece el desconocimiento de reglas generales y reglamento interno de trabajo. COMPENSACION LABORAL, poco acorde a las exigencias del medio socioeconómico guatemalteco. EN FORMA POSITIVA se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, lo que posiblemente se deba a la gran oferta de trabajo existente y a la poca demanda.

En función de los teóricos consultados como referentes, se pudo observar que prevalece la teoría X, donde el trabajador no se siente a gusto con el esfuerzo realizado, no hay programas adecuados de reclutamiento y selección de personal, y por lo tanto el proceso de inducción no se realiza de la mejor forma, generando en el trabajador desconocimiento del rol que deben jugar al interior de la empresa y por extensión desconocimiento de las reglas y normas por cumplir.

El tipo de estructura, dirección, mando y liderazgo no se ajusta a las necesidades del sector laboral y prevalece en función de los intereses del sector empresarial, por lo que las necesidades del trabajador no son atendidas como parte fundamental para el desarrollo empresarial, ya que ellos constituyen el motor productivo y vida de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Para que el clima laboral sea adecuado, es necesario que la empresa Técnicos en Plásticos, S. A. y/o Plásticos Comerciales, incluya dentro de su equipo de trabajo, un psicólogo laboral, que atienda los procesos administrativos de selección, reclutamiento, inducción, capacitación y motivación del trabajador, creando un análisis de puestos específicos y se generen los canales de comunicación adecuados que les permitan tener conocimiento del rol a desarrollar.

Para que el clima laboral se desarrolle en forma adecuada es necesario generar mecanismos de motivación, reconocimiento y promoción de los trabajadores que cumplan efectividad y eficacia las tareas asignadas, así como adecuar la escala salarial de acuerdo a las demandas del contexto socioeconómico prevaleciente el medio guatemalteco, para que ellos puedan hacer frente a las vicisitudes del entorno y puedan disfrutar de una salud mental.

Se hace necesario desarrollar programas laborales que se adecuen a los teóricos consultados, específicamente a Likkert, generando acciones de mejoramiento de LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES, RELACIONES INTERPERSONALES, CONDICIONES Y RECURSOS DE TRABAJO, CAPACITACION Y FORMACION, COMUNICACIÓN E INFORMACION, MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO, SISTEMA DE SANCIONES, COMPENSACION LABORAL, de manera dinámica y constante, para que los trabajadores sean educados, de forma que se sientan parte fundamental de la empresa y por lo tanto con deseos de producir más, lo que estaría en concordancia con el desarrollo de la teoría Y.

Al llevar a la práctica lo anteriormente expuesto, cambiara de forma positiva el tipo de estructura, la dirección, los sistemas de mando y liderazgo, que tomen en cuenta las necesidades humanas del trabajador en concordancia a los intereses

de la empresa, tomando en consideración la misión y función por cumplir ante el contexto guatemalteco.

## BIBLIOGRAFIA

- ACHAERANDIO ZUAZO, Luis (2000). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Reimpresión de la 6 edición. Guatemala: Universidad Rafael Landívar
- ALVAREZ, E. y ORTIZ (2002). *Asesorías para el diagnóstico e intervención del clima organizacional*. Trabajo de grado. Maestría en Ciencias Sociales. Colombia: Universidad Javeriana.
- BLANCO ABARCA, Amalio y DIAZ, Darío (2005). *El bienestar social, su concepto y medición*. Volumen 17, numero 4. Localización: Psicothema ISSN 0214-9915.
- DAVIS, K. (1997). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- FAJARDO GIL, Oscar (2002). *Monografía del municipio de Amatitlán*. Guatemala.
- FURHAM, M. y GOODSTEIN (2002). *Grandes expertos en cambio organizacional*. Disponible en: [http://www.theodinstitute.org/articulos/grandes46\\_likert.htm](http://www.theodinstitute.org/articulos/grandes46_likert.htm).
- GOZALEZ REY, Fernando Luis (1999). *Investigación cualitativa en la Psicología*. México: Internacional Thompson Editores.
- MARTINEZ, R. (2002). *El éxito es de quienes quieren cambiar el clima*. Austria: HayGroup.
- RELACIONES PÚBLICAS (2002). *Proyecciones OAFG*. Guatemala.
- RESTREPO ESPINOZA, María Elena. (2006). *Promoción para la salud mental, un marco para la acción*. Bogotá: Revista Ciencia Salud, volumen 4, numero 2. Colombia.
- ROSAS I., Rosa María (2002). *Amatitlán (tradiciones)*. Segunda edición. Guatemala: Editorial Delta Ediciones.

Diseño de Documentos

Responsable de Proyecto

Lic. Marco Antonio García Enríquez  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs –

Licda. Astrid  
 Montenegro  
 Licda. Roxana Palma  
 Asesores  
 Maestro Edgar Cajas  
 Coordinador de  
 Postgrados  
 Lic. Josué Samayoa

PLANIFICACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO 1

**Tema de investigación:** "REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES. (EMPRESA TÉCNICOS EN PLÁSTICOS S.A. GUATEMALA 2012)"

**Objetivo Específico:** (Descrito en el capítulo II, inciso B, apartado II) Conocer el clima laboral para identificar los factores que influyen en el trabajador, fundamentando acciones que potencien los positivos y minimicen los negativos.

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO/ TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
ENTREVISTAR A GERENTE O ADMINISTRADOR GENERAL DE LA EMPRESA A FIN DE CONOCER LA PERCEPCIÓN QUE ELLOS TIENEN DEL CLIMA LABORAL PREVALECIENTE	Visitas a la organización, Observación sistemática y llenado de boleta	Principales indicadores del clima laboral: Autoridad, independencia, condiciones físicas, liderazgo, relaciones, implicación, responsabilidad, organización, reconocimiento, remuneraciones, igualdad, comunicación, toma de decisiones, motivación	Entrevista, observación sistemática	Guía de entrevista previamente estructurada. Guía de observación sobre los contenidos específicos a observar	Humanos y materiales	Primera y segunda semana del mes de agosto

Diseño de Documentos

Responsable de Proyecto

Lic. Marco Antonio García Enríquez  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs –

Licda. Astrid Montenegro  
 Licda. Roxana Palma  
 Asesores  
 Maestro Edgar Cajas  
 Coordinador de Postgrados  
 Lic. Josué Samayoa

PLANIFICACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO 2

**Tema de Investigación:** "REPERCUSIONES DEL CLIMA LABORAL EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES. (EMPRESA TÉCNICOS EN PLÁSTICOS S.A.  
**Objetivo Específico:** (Descrito en el capítulo II, inciso B, apartado II). Conocer el clima laboral para identificar los factores que influyen en el trabajador, fundamentando

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO/ TÉCNICA	RECURSOS	TEMPORALIDAD
SISTEMATIZAR FACTORES POSITIVOS Y NEGATIVOS QUE CARACTERIZAN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TÉCNICOS EN PLÁSTICOS, S. A. DETERMINANDO EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE SUS TRABAJADORES.	Aplicar escala de medición del Clima Laboral, tabulación y análisis de datos obtenidos.	Indicadores de clima laboral. Indicadores de bienestar psicosocial.	Cuadros y gráficas estadísticas de acuerdo a frecuencia de ocurrencia.	Humanos y materiales	Tercera y cuarta semana del mes de agosto.

## ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA TÉCNICOS EN PLÁSTICOS/COMERCIOS UNIVERSALES.

#### Instrucciones

Su honestidad y veracidad son indispensables para completar este cuestionario. Esta evaluación constituye un ejercicio de evaluación integral y constructiva del clima laboral de la empresa. Los resultados permitirán fortalecer las áreas de trabajo que sean necesarias para garantizar el logro de los objetivos de la Empresa. Para responder use la siguiente escala numérica.

5 = Muy de acuerdo	4 = De acuerdo	3= Neutral	2 = En desacuerdo	1 = Muy en desacuerdo
--------------------	----------------	------------	-------------------	-----------------------

Para dar sus respuestas, marque con una x el círculo que corresponde al número de la escala que mejor refleja su opinión.

Tema de evaluación	5	4	3	2	1
<b>Liderazgo y Toma de Decisiones</b>					
Tenemos claridad sobre las líneas de autoridad y las personas responsables de la toma de decisiones.	<input type="radio"/>				
Los Gerentes de la Empresa toman sus decisiones de manera pronta y oportuna.	<input type="radio"/>				
El personal participa activamente en la toma de decisiones de la Empresa	<input type="radio"/>				
<b>Relaciones Interpersonales.</b>					
Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de trabajo	<input type="radio"/>				
La relación y trato con el Gerente de la empresa es buena.	<input type="radio"/>				
La relación y trato con mi Jefe inmediato es buena	<input type="radio"/>				

<b>Tema de evaluación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
En la Empresa existe un ambiente de respeto, diálogo y confianza.	<input type="radio"/>				
La Empresa realiza actividades de integración que contribuyen al bienestar de los trabajadores.	<input type="radio"/>				
<b>Condiciones de Trabajo y Recursos</b>					
Tengo el suministro adecuado de recursos y materiales para desempeñar bien mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Las condiciones de las instalaciones donde realizo mi trabajo son adecuadas: espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene y seguridad;.	<input type="radio"/>				
La distribución de las responsabilidades del personal no genera sobrecarga laboral.	<input type="radio"/>				
<b>Capacitación y Formación.</b>					
La empresa se preocupa por capacitar y actualizar a los empleados.	<input type="radio"/>				
La inducción para los nuevos empleados es adecuada y los orienta sobre su rol en la empresa y las actividades de trabajo.	<input type="radio"/>				
<b>Comunicación e Información</b>					
La información en la empresa siempre llega a sus destinatarios de forma clara y directa.	<input type="radio"/>				
La comunicación sobre decisiones o cambios es oportuna.	<input type="radio"/>				
Gozamos de libertad para expresar, sin temor, las opiniones y percepciones sobre la Empresa.	<input type="radio"/>				

Tema de evaluación	5	4	3	2	1
<b>Motivación y Reconocimiento</b>					
Tengo satisfacción con el trabajo y las funciones que realizo.	<input type="radio"/>				
la Empresa reconoce y estimula al personal cuando se destaca en el cumplimiento de su labor.	<input type="radio"/>				
Estoy orgullo de pertenecer a la Empresa.	<input type="radio"/>				
<b>Sistema de Sanciones</b>					
Todo el personal tiene conocimiento de las reglas y el reglamento interno de trabajo	<input type="radio"/>				
La forma en que se abordan los errores de los empleados se orienta al apoyo y el aprendizaje, más que a la amenaza o a la culpa.	<input type="radio"/>				
<b>Compensación Salarial</b>					
Tengo una justa compensación por el trabajo que realizo.	<input type="radio"/>				
El tiempo en el pago de mi salario corresponde a lo que inicialmente me ofreció la empresa	<input type="radio"/>				