



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ÁREA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

**“CLIMA LABORAL, SALUD OCUPACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN
MÉXICO Y CENTROAMÉRICA: ESTUDIOS COMPARATIVOS
TRANSCULTURALES”**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

MARIANA GONZÁLEZ TRONCOSO

DIRECTOR: DR. JESÚS FELIPE URIBE PRADO

REVISORA: DRA. JUANA PATLÁN PÉREZ

Esta tesis es parte del proyecto PAPIIT DGAPA IN301210 UNAM

MÉXICO D.F. MAYO 2016

CIUDAD UNIVERSITARIA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Tabla de Contenido

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo 1.La salud	3
1.2 La ciencia Médica y la Psicología.....	5
1.3 Salud en el trabajo	8
1.4 Calidad de vida y salud	10
1.5 Trabajo, salud y productividad	12
1.6 Psicología Transcultural	18
Capítulo 2.Factores Psicosociales	22
2.1 Estrés	25
2.1.1 Modelo Transaccional del Estrés	27
2.2 Modelo de Demandas-Control de Karasek	30
2.2.1 Demanda psicológica y latitud de toma de decisiones	32
2.3 Salud ocupacional: el desgaste ocupacional (Burnout).....	33
2.4 Salud ocupacional: el <i>Mobbing</i> o acoso psicológico	35
Capítulo 3.Clima Laboral.....	38
3.1 Definición de clima laboral	39
3.2 Dimensiones de clima laboral	42
3.3 Teorías de acuerdo a clima laboral	44
3.3.1 Teoría de Likert o Teoría de los Sistemas.....	44
3.4 Mediciones en torno a Clima Laboral	47
3.5 Modelos teóricos respecto a la influencia del clima en el desempeño.....	49
3.6 El modelo de Hacker (D'Amato y Zijlstra, 2008).....	50
Capítulo 4. Factores asociados a clima laboral	52
4.1. Satisfacción en el trabajo.....	52
4.2 Bienestar Emocional	52
4.3 Evitación al trabajo o renuncia psicológica.....	53
Capitulo 5. Método.....	57
5.1 Planteamiento del problema	57
5.2 Justificación.....	57
5.3 Objetivo general	58

5.4 Hipótesis.....	58
5.5 Variables.....	59
5.5.1 Variables clasificatorias (sociodemográficas) consideradas en los tres estudios.....	60
5.6 Tipo de investigación	60
5.7 Sujetos	60
5.8 Instrumentos	61
Capítulo 6. Resultados.....	69
6.1 Resultados estudio 1	69
6.1 Resultados estudio 2.....	92
6.2 Resultados estudio 3.....	121
6.3 Resultados Generales	154
7. Conclusiones	166
8. Limitaciones y sugerencias.....	169
9. Referencias	170
Anexos.....	180

Agradecimientos

Agradezco a mi amada UNAM por abrirme sus puertas y acogerme en cada uno de sus espacios convirtiéndose en mi refugio favorito. A la Facultad de Psicología por prepararme y permitirme ser parte de tan hermosa profesión.

A mis padres Rosy y Nico por su apoyo en cada faceta de mi vida.

Gracias Ma, porque el principio de este proyecto comenzó ese primer día de clases en *kindergarden*, por ser además de mamá, también mi maestra, chef y amiga, por cuidar siempre de mi hermana y de mí y motivarnos a cumplir nuestras metas.

Gracias Pa por ayudarme a escribir este y muchos capítulos de mi vida, por inspirarme esa pasión por tu profesión que hoy replico y recordarme con tu amor lo capaz que puedo ser.

A mi hermana, mi compañera de vida, gracias Coneja por inspirarme desde siempre a ser mejor, enseñarme tanto desde pequeña y contagiarme tus ganas de aprender. Hoy compartimos un logro más que incluir en nuestra colección de aventuras.

A mi director, el Dr. Felipe Uribe, por confiar en mí y compartir conmigo conocimiento más allá del aula en escenarios reales, por acercarme y despertar en mí el interés académico y de la investigación en el área de la Psicología Organizacional. Por guiarme, comprenderme y alentarme cuando más lo necesité. Para ti mi más sincero respeto y admiración.

Gracias a mi revisora, la Dra. Juana Patlán, por su buena disposición y escucha que contribuyeron en mejorar mi proyecto.

A mis sinodales, la Mtra. Isaura López, la Mtra. Adriana Martínez y el Mtro. Ricardo Lozada por sus consejos y apoyo incondicional les agradezco con todo mi cariño.

A la DGAPA (proyecto PAPIIT- IN301210) por su respaldo y permitirme ser parte del grupo de investigación.

Esta tesis está plagada de buenos deseos, atardeceres, alegrías, desvelos, amor, café, entusiasmo; una que otra lagrima y palabras de aliento de personas que seguramente comparten conmigo un mismo afecto. A todos esos *¿Cómo vas? ¿Ya casi?* les agradezco infinitamente porque su interés es muestra de su positivismo y ganas de verme convertida en alguien mejor. Estoy segura que hoy comparten la misma alegría que yo al concluir esta etapa. Sinceramente me siento honrada de estar rodeada de personas como ustedes, quienes tienen un pedacito de mi corazón.

Y finalmente, gracias Diosito mío, no hay duda que tus tiempos son perfectos...

Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida.

Confucio

Resumen

El Clima Laboral en el trabajo hace referencia a la percepción concebida por los trabajadores dentro de su espacio de trabajo más allá del orden físico que contempla la interpretación psicológica influenciado estrechamente por factores de la organización como actividades, experiencias e interacciones con el entorno así como personales tales como la motivación, el bienestar emocional y la satisfacción. Si bien, un buen clima laboral explica el nivel de productividad dentro de una organización, la salud ocupacional es un punto clave en la descripción del bienestar del trabajador. Empleados sanos se desarrollan de manera óptima en los espacios de trabajo aumentando la productividad. Empleados enfermos atraen consecuencias negativas tanto a su desarrollo personal como laboral y así un impacto económico para los centros de trabajo.

El presente investigación se centra en resaltar la importancia del estudio del concepto de clima laboral y su relación con variables de salud en trabajadores mexicanos y centroamericanos.

Para la aplicación participaron tres diferentes organizaciones (la primera del ramo papelerero, la segunda del área farmacéutica y la tercera en telecomunicaciones) con la intención de recaudar información de interés sociodemográfica. La muestra comprendió un total de 2094 participantes de México y Centroamérica. La información recopilada se analizó por medio de estadísticos descriptivos, correlaciones Pearson y análisis de varianza *OneWay* reflejando aportaciones fieles que señalan estrecha relación entre variables de clima laboral y la salud de los trabajadores.

Palabras clave: Clima Laboral, Salud Ocupacional, Factores Psicosociales, Productividad, Factores psicosomáticos, Estrés.

Introducción

Desde el nacimiento, nos encontramos en constante interacción con nuestros semejantes y es, a través del tiempo y con la convivencia, que establecemos las primeras redes sociales. La comunicación, la cooperación, y el liderazgo son algunas de las habilidades que desarrollamos en grupo. Construimos día a día en coordinación con el otro, compartimos actividades persiguiendo objetivos comunes y la organización nos constituye como sociedad.

Diariamente intercambiamos información, experiencias y conocimientos. Pasamos gran cantidad de tiempo reunidos en centros escolares, de salud y trabajo vinculándonos con otros; nos adaptamos a lineamientos de comportamiento, normas, procedimientos, y somos parte de estilos de interacción que integran el medio al que pertenecemos.

Particularmente en espacios de trabajo los seres humanos integramos la fuerza laboral del país. El pilar de la economía se centra en el desempeño del trabajador. Es por tal motivo, que el estudio de la salud ocupacional gana terreno dentro de las organizaciones, en este ámbito, la labor del psicólogo laboral adquiere importancia al evaluar, estudiar e intervenir con el fin de desarrollar y potencializar el desarrollo del talento humano.

Si el trabajador se encuentra sano, se siente conforme con las condiciones de trabajo y es capaz de desenvolverse libremente en su entorno laboral, encuentra un equilibrio entre la satisfacción y su salud física y mental provocando un aumento en la productividad de la empresa. Preservar un estado de salud óptimo en el trabajador debe ser el objetivo principal de las organizaciones; proveer de ambientes físicos idóneos y fomentar prácticas para una sana convivencia motiva su desarrollo y beneficia no solo el éxito de la organización, sino también su crecimiento profesional y personal.

La adaptación del individuo en el trabajo determina en gran medida su futuro dentro de la organización y productividad de la misma influyendo en el éxito del país al que pertenece.

Capítulo 1.

1. La salud

Para abordar el concepto de salud es primordial recurrir a más de un criterio además de una explicación de orden biológico. Exponer la relación entre salud y enfermedad, requiere además precisar la importancia de factores conductuales y ambientales a los que se encuentre expuesto el individuo y enfatizar en la importancia de la interacción de estos tres elementos que contribuyen a la creación, mantenimiento y problemáticas exhibidas en la práctica médica, (Seligson y Reynoso, 2002).

De acuerdo a hallazgos, desde las primeras civilizaciones, se ha encontrado vestigios de las primeras intervenciones a cargo de curanderos, brujos, sacerdotes y chamanes; quiénes eran los únicos que contaban con “el don” de aliviar las enfermedades y alejar a los malos espíritus por medio de la práctica de múltiples técnicas curativas. La enfermedad se encontraba estrechamente relacionada a creencias mágicas o malignas; en donde la explicación para sanar al individuo radicaba en sacar el mal del cuerpo como medio para recuperar la salud.

Efectivamente, la salud ha sido concebida como la ausencia de enfermedad. De hecho, Galeno, (a.C. 131-201 d.C.) hacía referencia a esta idea; más adelante, dieciocho siglos después, el escritor británico Samuel Jonson, en 1775 retomó el concepto explicando que la salud estriba en “estar robusto, ileso o carente de malestar, dolor o enfermedad.” (Muñoz, 2011).

A partir de finales del siglo XVIII, como menciona Domínguez, (2001) se integran algunos elementos externos a la definición del concepto de salud, distinguiendo a diversos campos de la medicina, como la Epidemiología, la Higiene Social y la Salud Pública. Con ello, se establece un parteaguas en el desarrollo de la ciencia médica que invita a muchas otras disciplinas, incluso del campo de las ciencias sociales a actuar como complemento a las explicaciones en torno a la salud, (et al., 2011).

La participación de la sociología se hace presente en la ciencia médica y se estrecha la relación entre la estructura social y la enfermedad. El rol de la familia, la cultura colectiva, la

historia, las instituciones como pilar del desarrollo de servicios de salud; la promoción y la prevención de las enfermedades comienza a tomar terreno en torno a describir de una manera integral ese estado de equilibrio dinámico del individuo.

Al mismo tiempo, emergen elementos que tiempo atrás Hipócrates, padre de la medicina científica, ya había considerado en referencia al historial del paciente. Él sostenía la existencia de variables esenciales en la integración del expediente médico; aspectos como vivienda, consumo de agua potable, tipo de clima, nivel socioeconómico aportaban información útil de acuerdo al ambiente donde se desarrollaba el individuo; de esta manera se confirmaba la hipótesis respecto al impacto de los factores ambientales en la salud, tal como lo enunciaba él mismo.

Hipócrates fue referencia para Bernardino Ramazzini, (1633-1714) destacado médico, filósofo y humanista italiano reconocido como el padre de la medicina ocupacional; quién realizó una vasta investigación referente a la epidemiología, la salud medioambiental y la medicina del trabajo.

Sin lugar a dudas, estudiar la relación enfermedad-trabajo exige evocar trabajos de Ramazzini en el campo de las enfermedades profesionales, el impacto de los factores sociales y las amenazas para la salud por riesgos químicos, industriales y ergonómicos. Así como considerar su importante contribución al impulsar la incorporación en materia de medidas de prevención y protección a favor de los trabajadores, mismas que hoy en día se han convertido en pilar fundamental de las leyes sobre seguridad, higiene y accidentes de trabajo, (Kales, 2004).

Peculiarmente Ramazzini, integra en base al historial médico sobre la vida del paciente propuesto por Hipócrates, una pregunta más sobre la ocupación que desempeñaba el individuo. Esto a razón del reconocimiento que hacía Ramazzini sobre la influencia de la salud del trabajador en su bienestar familiar y económico y el impacto sobre la producción de un país, (Giufreda, Iunes, y Savedoff, 2002).

Así, tal como enmarca la historia y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1990) “La salud es un estado de completo bienestar físico, psíquico y social, y no solamente

la ausencia de enfermedad o dolencia” por tanto, la salud implica cubrir necesidades elementales del individuo tanto sanitarias, afectivas, nutricionales, sociales y culturales.

En el año 2000, la OMS declara que el objetivo de los habitantes de todas las naciones es tener un nivel de salud óptimo para desempeñarse productivamente y colaborar activamente en la vida social de la comunidad que integran.

Tres vertientes integran el concepto de salud según (León y Medina, 2002), aspectos subjetivos (bienestar físico, mental y social), objetivos (capacidad de funcionamiento) y aspectos sociales (adaptación y trabajo socialmente productivo).

De acuerdo a Seligson y Reynoso, (2002) el sustento científico de la Medicina y La Psicología del siglo XIX tuvo lugar con personajes como Weber, Helmholtz, Wundt, Breuer, y Freud quienes se preocuparon por estudiar a través del tiempo la relación que existe entre salud, enfermedad y comportamiento. Con lo anterior, el campo de la medicina dio paso a la incorporación de la práctica laboral a favor de la salud no solo a médicos, enfermeras y odontólogos sino también a biólogos, trabajadores sociales, sociólogos y por supuesto psicólogos, quienes hoy en día juegan un papel fundamental en el diagnóstico, tratamiento, preservación y prevención de la salud del individuo, no sólo dentro de un consultorio sino en múltiples escenarios de la vida cotidiana.

1.2 La ciencia Médica y la Psicología

Mientras que en los años treinta la Medicina Psicosomática ya era una ciencia sólida; en los años setenta el vínculo entre la Psicología y la Medicina se mantenía con un enfoque puramente biomédico, bajo un esquema dual mente-cuerpo. En donde la Psicología se encargaba, entre otras disciplinas de la Salud Mental y la medicina claramente de la salud física.

Fue hasta mediados de los años setenta con la concepción de la Medicina Comportamental y la Psicología de la Salud que la Psicología sería considerada una disciplina y profesión integrada al área de la salud. Empleando estos términos en muchas ocasiones de manera

indistinta, para denominar las aplicaciones de la teoría y la metodología psicológica al ámbito de la salud física y no solo al área de la salud mental (Snyder, 1989).

Ligado a lo anterior y en relación a Matarazzo (1980), la Psicología de la Salud hace referencia a "...la suma de las aportaciones docentes y de educación, profesionales y científicas específicas de la disciplina de la psicología para la promoción y mantenimiento de la salud, la prevención y tratamiento de la enfermedad, la identificación de los correlatos y diagnósticos de la salud, enfermedad y disfunciones afines para el análisis y mejora del sistema para el cuidado de la salud, así como para la configuración de políticas sanitarias" (León y Medina, 2002, p. 62).

En este sentido y al tratar de definir el quehacer del psicólogo en el ámbito de la salud dice León y Medina (2002) que corresponde en gran medida a la consideración de los factores psicosociales como determinantes del estado de salud del individuo. Partiendo de que la Psicología de la Salud pudiera entenderse como la "integración de contribuciones que aun ocupándose de aspectos distintos del comportamiento comparten idénticas dimensiones del concepto de salud" (p.64). Un nuevo estilo de pensamiento en donde existe una fusión entre lo psicosocial y la salud dando cabida a las siguientes razones:

- Razones teóricas: integrar un modelo que contemple elementos de tipo biológico, psicológico y social dado que es posible reconocer la etiología multifactorial de ésta, y por tanto la necesidad de elaborar una estrategia intersectorial e interdisciplinar para resolver problemas de salud.
- Razones epidemiológicas: el crecimiento en las tasas de morbilidad y mortalidad en países desarrollados, donde las enfermedades agudas e infecciosas ocupan los primeros sitios de incidencia. Y de las cuáles, el origen de estos trastornos son los factores de carácter social y psicológico como el estrés y los comportamientos que reflejan los estilos de vida. El individuo ya no solo reporta enfermedades a partir de un agente biológico, en la actualidad parte de las interpretaciones o respuestas emitidas al enfrentarse a las demandas de la vida diaria.

- Razones de tipo práctico: Las enfermedades crónicas e incurables remiten acudir a servicios sanitarios para obtener tratamientos de prevención y rehabilitación enmarcados en la psicología (cambio de actitudes, relación profesional salud-paciente) con el objeto de lograr eficacia en los procedimientos de modificación del comportamiento.

La necesidad de proponer una nueva conceptualización de la salud arraigada en mayor medida a aspectos de las ciencias de la conducta incluye también delimitar una serie de objetivos planteados por León y Medina, (2002) al nuevo enfoque de la Psicología Aplicada a la Salud (p.66).

1. Elaborar un marco teórico que facilite:

- a. La evaluación del papel de la conducta en la etiología de la salud y la enfermedad.
- b. La predicción de las conductas protectoras y de riesgo para la salud.
- c. La comprensión del papel de los factores psicosociales en la experiencia de la enfermedad.
- d. La evaluación de su papel en el tratamiento y rehabilitación de la misma.

2. Poner en práctica dicho marco teórico para:

- a. La promoción de estilos de vida saludables y prevenir la enfermedad.
- b. El tratamiento de la enfermedad y la rehabilitación del paciente.
- c. La mejora de los servicios de salud

Así mismo, León y Medina (2002) afirman, que la responsabilidad de la psicología de la salud con el individuo no debe situarse únicamente a un consultorio clínico. Hoy en día y en otros ámbitos como el escenario laboral gana valor al ocuparse de su óptimo desarrollo. Si bien, el área de recursos humanos (trinchera desde donde el psicólogo debe situarse dentro de una organización) o la consultoría de recursos humanos (atendiendo problemáticas en entornos laborales) es la tierra fértil donde deben implantarse valores de cuidado y protección al individuo trabajador.

En el ámbito de la salud, la psicología ocupacional es considerada a nivel mundial como la base esencial en el desarrollo de un país, la cual dirige sus acciones a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de los accidentes de trabajo y

enfermedades ocupacionales por causas relacionadas a las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales.

Con mayor precisión esta doctrina nacida en las Ciencias de la Salud está dirigida estrechamente a la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnosticar y prescribir a tiempo tratamientos para la rehabilitación o bien readaptación laboral, atención de las eventualidades derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales u ocupacionales a través del mantenimiento y mejora de las condiciones de salud (Albinagorta, 2005).

De acuerdo con la OMS (2010) la enfermedad profesional (p.

- a) Se refiere a todo el estado patológico permanente o transitorio resultado de la clase o tipo de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar.
- b) Es la enfermedad consecuente directa del ejercicio de una determinada ocupación, por ser atendida fuera de un tiempo de acción correcto o por el agravamiento debido al agente de riesgo, relacionado al trabajo ejecutado.
- c) Trastornos en la salud resultado de las condiciones de trabajo derivados del ambiente laboral y de la organización del trabajo.

1.3 Salud en el trabajo

El individuo se encuentra expuesto a riesgos o agentes perjudiciales, o indirectamente del deterioro del medio ambiente local y mundial; en especial la contaminación industrial en países en desarrollo. De acuerdo con Yassi y Kjellström, (2001) los peligros derivados del trabajo, de origen ambiental pueden clasificarse en riesgos biológicos, físicos, biomecánicas o psicosocial. El estado psicológico del trabajador se pone en riesgo a medida que las condiciones laborales le demandan un mayor esfuerzo, atrayendo un estado de enfermedad al individuo. Tales consecuencias derivan de la exposición a peligros para la seguridad del trabajador.

De acuerdo con la OMS (2010), la higiene ocupacional es la ciencia encomendada de reconocer, evaluar y controlar los agentes ambientales generados en el espacio de trabajo que pueden ser determinantes de estados de enfermedad ocupacional. Estudia, evalúa y controla elementos en el ambiente dentro del espacio de trabajo que pudieran afectar la salud y bienestar del trabajador.

Así mismo, los factores de riesgo ocupacionales según la OMS (2010) son los siguientes,

- Factores de riesgo químicos: sustancias orgánicas, inorgánicas, naturales o sintéticas que pueden ser causa de efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos en cantidades que representen un riesgo para la salud.
- Factores de riesgo físicos. los cuales representan un intercambio brusco de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de tolerar, algunos de ellos son el ruido, la vibración, la temperatura, la ventilación, la presión, la iluminación, las radiaciones no ionizantes (infrarrojas, ultravioletas, baja frecuencia); radiaciones ionizantes, (rayos x, alfa, beta, gama)
- Factores de riesgo psicosociales: nombre que reciben aquellas realidades que se hallan presentes en una escenario laboral y que están íntimamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las actividades; y que impactan sobre el bienestar y la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Factores de riesgo ergonómicos, (ergonomía) técnicas encaminadas a la adecuación de las herramientas y medios de trabajo al hombre, con el propósito de hacer más efectivas las acciones humanas, y contrarrestar la fatiga, enfermedades, lesiones y enfermedades laborales.

Finalmente, otro de los conceptos que deben considerarse en este apartado y retomados por Albinagorta, (2005) en cuanto a la salud del trabajador, es la seguridad ocupacional y los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo:

- Seguridad Ocupacional: conjunto de acciones enmarcadas bajo un enfoque legal, humano y económico para la protección del trabajador, la propiedad física de la empresa por medio de la prevención y control de las acciones del individuo, la maquinaria y el medio ambiente de trabajo, con la finalidad de advertir y corregir las condiciones y actos inseguros que puedan ocasionar accidentes.
- Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo son los elementos interrelacionados o predispuestos por medio de una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo y los mecanismos necesarios para alcanzar dichos objetivos y se encuentran íntimamente relacionados con el concepto de responsabilidad social empresarial; cumpliendo con el objetivo de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales en los trabajadores, tratando de mejorar la calidad de vida de los mismos y promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado.

1.4 Calidad de vida y salud

El cuidado de la salud es una responsabilidad compartida, donde empleados y empleadores deben ocuparse de salvaguardar. Tal encomienda consiste en desarrollar acciones encaminadas a la promoción de entornos saludables para el individuo trabajador, con el fin de establecer un concepto amplio y positivo de salud, que defienda y exalte la calidad de vida y dignidad de las personas.

En relación a la Promoción de la Salud, la OIT (2002) puntualiza, se trata de un proceso que posibilita al individuo mejorar las condiciones de salud, elevando el control sobre las condiciones que la determinan. Dentro del marco multisectorial y multidisciplinario que distingue a la salud es necesario dar respuesta a la situación actual en la que se encuentra el trabajador, con la finalidad de desarrollar estilos saludables de trabajo, incorporando mayores niveles de bienestar y la participación activa de todos los grupos involucrados en el sector productivo. Si bien, el desarrollo en materia de la salud ocupacional, requiere pues de acciones integrales, con intervenciones conjuntas a favor de la promoción y prevención.

El concepto de calidad de vida se encuentra estrechamente ligado al área de la salud. Las primeras definiciones respecto al tema se centraron en la atención en las condiciones materiales u objetivas del nivel de vida; por lo tanto indicadores económicos y sociales, utilizando evaluaciones físicas y psicológicas para evaluación del bienestar de la población reportaban a partir de la economía índices como ingreso per cápita, mobiliario crecimiento económico utilizándolos como referencia para obtener dichos datos, (Arias y Placencia, 2012).

Con el paso del tiempo, comenzaron a tomarse en cuenta las variables de tipo psicosocial al tratar de definir el tema desde una concepción dual entre lo económicamente rentable (producción-competitividad) y la percepción subjetiva de los trabajadores (satisfacción). De esta manera, los principios actuales involucra elementos objetivos como las condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, condiciones ambientales y niveles de remuneración y subjetivos como las relaciones sociales entre trabajadores y con los responsables jerárquicos: autonomía y grado de satisfacción apreciado singular y colectivo por los empleados revela cómo viven convierten y/o padecen diariamente la actividad productiva en su espacio de trabajo, (Arias y Placencia, 2012).

Los componentes considerados al estudiar este tema comprenden el nivel de remuneración suficiente y aceptable para vivir una óptima calidad de vida; la presencia de condiciones de seguridad y bienestar laboral que mermen el riesgo de enfermedad y accidentabilidad; condiciones para el desarrollo de las capacidades y habilidades humanas del trabajador en el proceso de crecimiento continuo; positivos niveles de comunicación e integración social en el interior de la empresa; el equilibrio entre el tiempo del trabajo y los tiempos a la vida familiar; el reconocimiento y respeto de los derechos sindicales y laborales del colectivo de trabajo; la protección social en la salud y previsión (Espinoza y Morris, 2002)

De la misma manera, es posible considerar los estilos de vida como elemento clave en la salud de los trabajadores; de esta manera, las enfermedades que puedan presentarse se han ligado estrechamente al estilo de vida que lleve el individuo. De hecho, el crecimiento en la tasa de mortalidad en los últimos años sostiene de acuerdo a estudios epidemiológicos que los estilos de vida han ganado responsabilidad en el tema, (Seligson y Reynoso, 2002).

Sánchez y Quiroga (1995), argumentan que el bienestar y la satisfacción son determinantes en la calidad de vida de las personas. La satisfacción, entonces está influida por variables tales como: la familia, las relaciones de pareja, vida social y laboral.

En este mismo sentido, Parra y Paravick (2002) retoman las afirmaciones de dos autores, Locke (1976), quién señala la satisfacción laboral como resultado de las expectativas del individuo respecto a su trabajo y lo que realmente obtiene y Hoppock (1935) quién define el concepto bajo la estrecha relación con variables tales como carga de trabajo, fatiga, monotonía, condiciones de trabajo, estatus profesional y de trabajo, poder de la decisión y salario, las cuales pueden afectar el nivel de satisfacción en el trabajo (Parra y Paravick 2002)

Al respecto, Arias y Benítez (2007) concuerdan con otros autores al definir que los trabajadores con niveles bajos de satisfacción en su ámbito laboral son más propensos a reportar síndrome de agotamiento profesional.

1.5 Trabajo, salud y productividad

La conciencia de las relaciones de trabajo y producción planteadas por Karl Marx (1818-1883) se refería a conceptos puramente económicos en términos de capital. Sin embargo, en la actualidad, se asocia a múltiples factores entre los que se reconocen conceptos como trabajo, calidad, desarrollo científico y tecnológico; competitividad, desempeño, sistemas de calidad y recursos humanos.

De acuerdo a lo anterior, resulta importante para esta investigación, analizar el concepto de trabajo como elemento clave al explicar los orígenes sociales de la enfermedad en el ámbito laboral.

Esfuerzos realizados por Laurell, (1978) entorno al concepto de trabajo hacen referencia a Marx (1975), quién lo define como un proceso consiente donde el hombre se apropia de la naturaleza para transformar sus elementos útiles para su vida. El trabajo, entonces según dicho autor, resulta ser pieza clave en la vida social, ya que su reproducción es insostenible sin él. La producción de la vida material que siempre se desarrolla dentro y por medio de una

forma particular de sociedad ocurre en el proceso de trabajo. Visto desde una perspectiva capitalista, el proceso del trabajo se asocia con el aumento en la plusvalía, y consecuentemente en las ganancias; de ahí que éste se considere un asunto técnico, por el cual se producen bienes y articula a una sociedad por medio de la valorización del capital.

De acuerdo a Rodríguez y Vera (2011) la minería, una de las actividades más antiguas que resaltan las condiciones de trabajo de esa época, era desempeñada por esclavos y presidiarios representando una falta de medidas de seguridad e higiene que era reemplazada con facilidad al ocurrir un deceso o accidente o enfermedad laboral. La mortalidad en la población trabajadora expuesta a polvos minerales, quizá era causada fundamentalmente por cáncer pulmonar, silicosis y tuberculosis. Hoy en día y a razón de esta falta de cuidados a la salud es que se consideran normas a favor de proteger al trabajador implementando el uso de trajes y aditamentos como máscara facial, gafas y caretas protectoras.

Si bien, durante la Revolución Industrial se produjeron una serie de inventos transformando la forma de vida de las personas. La máquina a vapor, el ferrocarril y el impulso económico fueron los efectos de las nuevas formas de producción. La población atravesaba por una serie de cambios a nivel familiar y laboral; los hombres se trasladaban a las zonas industriales alejadas de las ciudades ocasionando ruptura en la estructura familiar. Las jornadas de trabajo eran extensas y en el interior de las fábricas y minas los trabajadores pasaban gran número de horas expuestos a condiciones que representaban riesgos para la salud. Las enfermedades profesionales o accidentes de trabajado, se incrementaban, sin embargo, el uso de nuevas máquinas a base de carbón agilizaban la producción pero resultaban peligrosas y complejas, (et al. 2011).

El entrenamiento para el uso correcto de nuevas maquinarias y las medidas de Seguridad Industrial eran inexistentes. Los riesgos químicos a partir de la exposición a sustancias tóxicas de nueva incorporación a los procesos resultaba una amenaza para la salud. Las condiciones laborales producto del trabajo automatizado implicaba casi un empleo de robot, el trabajador fácilmente se sentía fatigado, estresado y enfermo, (et al. 2011). Una nueva perspectiva del mundo tecnológico, deshumanizado, lleno de incertidumbres sociales, regido por valores económicos pero inspirado en el conocimiento, descubrió en la Psicología un instrumento

capaz de influir y modular las tensiones y los conflictos surgidos con frecuencia en las relaciones entre individuos y grupos, (Ordoñez, 2009)

A fin de proteger la integridad del trabajador, apunta Rodríguez y Vera (2011) se incrementa el estudio en temas relacionados a salud ocupacional; dando pie al inicio de una época de desarrollo en el área, (Mertens y Falcón, 2004). Hoy en día hablar de productividad implica reconocer la importancia del individuo-trabajador, pero aún con mayor énfasis, la salud como tema fundamental del desarrollo organizacional.

De acuerdo a Lima y Juárez, (2008), los bajos índices de productividad pueden ser indicadores de enfermedad en el trabajo. Analizar los costos totales relacionados a la salud, comprueba la relación que existe entre el concepto, gastos médicos y productividad, (et al. 2011).

El absentismo, descrito como la acción en la cual el trabajador no asiste al trabajo y el presentismo, condición en la cual el empleado se encuentra de forma física dentro de su ambiente laboral pero en condiciones inadecuadas o anómalas de salud para desempeñarse de manera correcta, estar presente en el trabajo pero no estando en el, dicen Arteaga, Vera, Carrasco y Contreras, (2007) son condiciones que reflejan problemáticas con un impacto económico o productivo en las organizaciones. Sin embargo, aunque las dos situaciones son de consideración, el presentismo representa un mayor riesgo en la baja de productividad.

Según Durán, (2007) en el año 2004, estudios sobre el presentismo informaban que en Estados Unidos las pérdidas anuales sobrepasaban los 150 mil millones de dólares. Aunado a lo anterior, estudios en Canadá estiman que la pérdida de productividad es de 4.5 mil millones por presentismo, ausentismo e incapacidad. En tanto, Europa registra cifras elevadas de hasta 60% de trabajadores que se presentan en sus puestos de trabajo sintiéndose enfermos. De acuerdo a diversas estimaciones, anualmente, podrían estarse invirtiendo cerca de 16 millones de días laborales por concepto de licencias médicas, representando cerca de 44 mil personas sin trabajar durante un año.

En el año 2000, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo, (OIT) realizado en Estados Unidos, Finlandia, Polonia y el Reino Unido informaba que uno de cada diez

trabajadores sufría síntomas de estrés, depresión, ansiedad y cansancio dando como resultado casos de desempleo y hospitalización, (Durán, 2007).

De acuerdo a Gómez, (2012) en la actualidad, los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo han aumentado. Hombres y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolores de cabeza, espalda y cuello; alteraciones digestivas, agotamiento así como también trastornos del dormir. La medicina laboral regida a través de los tiempos en base a la toxicología y la fisiología ahora explican muchos de los estudios recientes conforme a la situación laboral.

El mismo autor concuerda en que los factores psicosociales pueden ser fuente de estrés laboral, el cual a su vez aumenta el riesgo de problemas de salud tales como presión arterial alta, angina, aterosclerosis, infarto, úlcera, alteraciones musculo-esqueléticas, disfunciones sexuales y reproductivas, ansiedad y depresión.

En la actualidad, múltiples corporaciones se ven comprometidas a trazar planes estrictos de productividad que exigen al empleado cumplir con jornadas demandantes de trabajo, con intención de consumir objetivos organizacionales y mantener su posición en el mercado, sin embargo, tal esfuerzo, conlleva a descuidar estilos de vida saludables que impactan en la salud física y mental de los colaboradores. Una vida sedentaria y reducidos periodos cortos de descanso, relajación y recreación son factores que exponen la salud del trabajador: estrés, una dieta desequilibrada y reducidas horas de sueño son algunos de los factores detonantes de múltiples enfermedades crónicas no transmisibles, (Meneses y Monge, 1997).

De acuerdo a Paoli y Merllié, (2000) la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, el 60% de los trabajadores europeos coinciden en que el trabajo afecta su salud. Siendo el estrés, la fatiga crónica y los trastornos músculo-esqueléticos los trastornos con mayor prevalencia. En donde entre el 28 y 30% de la población reporta padecimientos de estrés, 23% fatiga crónica. Respecto a los trastornos musculo-esqueléticos, el 33% de los europeos encuestados reportan dolores de espalda y el 23% dolores de hombro y cuello.

En México, de acuerdo a cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social, durante los últimos diez años se han registrado 5 millones de riesgos de trabajo, medio millón por año, 43 mil al mes y poco más de 3,600 casos al día en el país.

Entre los años 1992 a 2002 en México, en el IMSS se registraron 5, 212, 372 riesgos de trabajo en la población, los cuales 78.9% fue por accidentes de trabajo, 1.4% fue por recaídas y 0.9% por enfermedades debidas al entorno laboral. Siendo los hombres, aquellos con mayor índice de riesgos de trabajo, (77.5% de los eventos afecta a este sexo), y sólo 22.5% al género femenino. En cuanto a enfermedades de trabajo, el porcentaje se invierte pues las mujeres reportan mayor número de casos (Fernández C., 2003)

Así mismo, como se menciona en Luceño, Martín, Rubio y Díaz (2004) diversos autores como Borges, Winter Kampier e Hildebran (1993) concuerdan en que las enfermedades músculo-esqueléticas, a su vez se presentan íntimamente relacionadas con el estrés laboral.

Por su lado, González (2011) asevera que las enfermedades previamente existentes pueden potencializarse a través del trabajo y ser resultado de más de un agente directo. Padecimientos cardiovasculares como la hipertensión arterial son causados por la intervención de varios factores como el consumo de tabaco, altos índices de colesterol en la sangre y el sedentarismo. Realidades, de por sí reconocidas como peligrosas aumentan su efecto al incorporarse a condiciones de trabajo como largas jornadas, horario nocturno, alimentación inadecuada; falta de ventilación o posturas incómodas agravando el problema.

La situación de las enfermedades profesionales es grave. Todos los países reúnen cifras robusteciendo las estadísticas día a día. La OIT (2002), reporta que cada año mueren dos millones de hombre y mujeres como resultado de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, (OMS, 2010).

La Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2010) estima que anualmente se presentan 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas al trabajo, gran parte de éstas ocasionadas por las condiciones de trabajo, reconociendo un tercio de estas cifras en dolores de espalda, 16% pérdida de audición, 10% cáncer de pulmón y 8% depresión atribuida a riesgos de trabajo. Por su parte, la Unión Europea expone estadísticas en donde, cada 3 minutos y medio, muere un individuo a por causas relacionadas al trabajo. Esto representa

cerca de 167 mil muertes tan solo en Europa atribuidas a accidentes de trabajo (7, 500) o a malestares ocupacionales (159,500). Cada cuatro segundos y medio, un trabajador de la Unión Europea podría ser víctima de un accidente llevándolo a permanecer en casa cuando menos 3 días de trabajo. Un aproximado de 7 millones de accidentes anuales es la tasa registrada, por la cual los trabajadores, dentro de éste régimen geográfico faltan de 3 o más días a sus centros de trabajo.

Serrano, Moya y Salvador (2009) concuerdan en que ciertos padecimientos como, trastorno metabólico mejor conocida como Diabetes Mellitus (DM), hipertensión, infarto al miocardio, problemas cardiovasculares, obesidad, tensión, depresión y fatiga disminuyen el rendimiento del trabajador y afectan a su vez el desempeño laboral que incrementa casos de ausentismo por efecto del detrimento de la salud. Por su parte, Luceño, Martín, Rubío y Díaz (2004) aciertan que los factores asociados a la jornada laboral y rotación de turnos se encuentran ligados a enfermedades y el riesgo de sufrir un infarto al miocardio.

De acuerdo a Luceño, et al., (2004) suficientes evidencias en torno al estrés señalan amplia relación entre presión en el trabajo y el incremento de sufrir una enfermedad cardiovascular, trastornos musculo esqueléticos (dolores en espalda baja y trastorno de los miembros superiores), depresión y abuso de sustancias tóxicas (drogodependencia).

Respecto a la considerable persistencia de las enfermedades cardiovasculares en todo el mundo Sarkar y Mokhopadhyay, (2007) están de acuerdo en que ya podrían reconocerse como una epidemia. Dicho incremento se encuentra en estrecha relación con múltiples variables relacionadas con el estilo de vida actual, sin embargo, el estrés se considera uno de los más importantes. De hecho, importantes contribuciones de la literatura apuntan a que el estrés psicosocial influye en el desarrollo de enfermedades coronarias.

Como menciona Buendía, (2006) gran parte de las investigaciones sobre los determinantes y consecuencias del estrés laboral, han sido correlacionales. No obstante, la relación entre éste tema y diferentes factores antecedentes y consecuentes proporciona una base para el desarrollo de teorías sobre el estrés laboral que pueden ser comprobadas en rigurosos estudios experimentales y longitudinales. De acuerdo con lo anterior Ivancevich y Mateson, (1989),

Lazarus y Folkman, (1984) Siegris Peter, (2000) coinciden al afirmar que la presencia de estrés ocupacional implica considerar múltiples factores.

Conforme al modelo clásico de estrés laboral propuesto por la Universidad de Michigan y retomado por Peiró (1999), el estrés laboral está determinado en gran medida por la influencia además del tipo de ambiente, elementos interpersonales como el tipo de relación con los compañeros de trabajo y superiores y las características del trabajo mismo, (tipo de tarea; elementos ergonómicos, diseño del puesto de trabajo y la duración de la jornada).

Estudios realizados por González (2012), afirman que un alto índice de trabajadores expuestos a niveles altos o muy altos de estrés, reportan la presencia de serios problemas de salud mental. De hecho, en una de sus investigaciones en colaboración con Gutiérrez (González y Gutiérrez 2006), en trabajadores de la industria electrónica en México, confirmaron el efecto de jornadas más intensas y más largas de más de 40 horas como aquellas causantes de mayor impacto en la presencia de estrés. Dichos autores, llegaron a conclusiones afirmando que los cambios en las condiciones colectivas de salud, reflejadas en las principales causas de muerte, confirman la relación entre el proceso de trabajo y sus formas distintas de consumo de la fuerza de trabajo y desgaste del obrero como el origen a diversas patologías.

Por lo tanto, la recopilación de evidencias en torno a los efectos de múltiples factores sobre el estado de salud del trabajador tiene un alto alcance en la investigación, no sólo en nuestro país; sino también a nivel latinoamericano, pues en otros países también atraviesan por un proceso de industrialización similar, razón por la cual participan los mismos problemas de estrés en el trabajo.

1.6 Psicología Transcultural

Al hablar de cultura, Fuentes (2008) asegura que se trata de un conjunto de significados aprendidos y reproducidos día a día, transmitidos y a la vez transformados a través de nuevas formas de apreciación de la vida.

Si bien, menciona Munné (1986) la Psicología y la Sociología son dos ciencias reconocidas y encargadas de dar una explicación a la conducta humana sin embargo; cada una estudia desde enfoques distintos la manera de aproximarse al individuo. Los estudios realizados por la Psicología giran en torno a la conducta individual, la Sociología por su parte se centra en la conducta suprapersonal resultante de los agrupamientos que forman los hombres al vivir en sociedad y más concretamente la interacción entre ellos.

La Psicología Social, por su parte, se trata entonces del estudio de la interacción entre el individuo y la sociedad y más concretamente la forma en que suceden las relaciones interpersonales.

A mediados del siglo XIX, dice Cubero y Santamaría (2005) se desarrollaron ideas con el fin de encauzar las ciencias naturales con las ciencias humanas. El auge en el estudio de ambas áreas, tanto del estudio de los procesos como de la mente ganaba terreno y aceptación en cuanto a explicaciones científicas. Por ende, ambas propuestas son incorporadas al tratar de unificar la disciplina de la psicología a través de una propuesta de John Stuart Mill (1806) a la que llamó una psicología dual que incluía pensamientos, sentimientos y acciones con un fin científico. La propuesta se resumía a posicionar bajo el mismo valor a la psicología, entendida como la ciencia encargada del estudio referente a la mente y a la etología como la ciencia concebida a partir de la biología y la psicología experimental encargada de explicar el comportamiento.

Según Krewer Jahoda (1990), en 1860 Lazarus y Steinthal defendieron su postura sobre la Psicología colectiva o Psicología de los Pueblos reconociendo que la cultura “vive” dentro y fuera del individuo y es por eso que existe íntima relación entre la cultura y el ser humano al permearlo y rodearlo en todos los ámbitos de su vida. El individuo, además de integrar a su repertorio de vida conocimientos, valores y actitudes en su contexto social traslada dicha información a otros ámbitos de su vida dando estructura y sentido a los mismos.

Alarcón (2010) afirma que la psicología transcultural nacida en la ilustración bajo una orientación puramente positivista es la ciencia que trata de dar claridad a la concepción entre dos procesos, los respectivos a la mente y a la cultura. Esta corriente respalda su enfoque bajo argumentos basados en el estudio del procesamiento cognitivo y los cambios producidos a

partir de variables tales como condiciones ecológicas, sociales, culturales e históricas de vida. Por lo tanto, se trata de explicaciones basadas en estudios comparativos en donde se entiende la relación cognitiva y socioculturales bajo un punto de vista causal. En términos de variables dependientes e independientes respectivamente.

Por efecto de la cultura, las similitudes o desigualdades en el comportamiento se pueden evidenciar mediante la comparación de datos empíricamente obtenidos al analizar una conducta en individuos de diversas culturas. Así, la generalización de los datos y origen de los principios y leyes científicas tendrá un sustento en muestras altamente diversificadas, (et al., 2010).

Igualmente, Berry, Dasen, Pootinga y Segall (1992) definen la Psicología Transcultural como “el estudio de las similitudes y diferencias en el funcionamiento psicológico individual en varias culturas y grupos étnicos; de la relación entre variables psicológicas y variables socioculturales, ecológicas y biológicas; y de los cambios en estas variables” (Cubero y Santamaría, 2005, p.20).

La psicología transcultural ha sido impulsada en México por Rogelio Díaz Guerrero quién ha aportado importantes hallazgos en cuanto al tema se refiere. A lado de Wayne H. Holtzman, (representante de Estados Unidos) dirigió un importante trabajo que ha dejado un legado en América Latina. Dicha contribución en donde se comparó una muestra entre mexicanos y norteamericanos expusieron evidencia significativa en cuanto al desarrollo cognitivo, perceptual y de personalidad atribuibles a características dominantes en una y otra cultura. De esta forma, fue posible verificar y ampliar conocimientos de la psicología del mexicano antes identificados y otros más por confirmar. Al respecto, Díaz Guerrero reconoce a la psicología transcultural como un perspectiva que busca dar claridad a problemas psicológicos que por su naturaleza son afectados por variables culturales enfatizando, que la importancia radica en que estas variables (determinantes del comportamiento), aunque merezcan especial valor no deben suponer dar explicaciones bajo una consideración universal, pues los patrones de comportamiento se modifican de una cultura a otra (Alarcón, 2010).

A través de sus trabajos, Díaz Guerrero (1986) postula una teoría en la cual explica por medio de varios constructos y validez empírica el porqué del actuar del individuo. Uno de éstos se

refiere a los constructos como premisas histórico-socioculturales (PHSCs), conforman un sistema delimitado de creencias y valores que actúan como normas o mandatos que estipulan los roles de los individuos, prácticas sociales y estilos de confrontación de una sociocultura. Se aprenden a través de la interacción dentro de un grupo en aprendizajes culturalmente tempranos que los individuos internalizan y sostienen como verdades en un tiempo histórico transmitiéndose como herencia cultural en el marco familiar, en un grupo y una sociedad; constituyendo el pilar del comportamiento del ser humano. Se asemejan a las actitudes, disposiciones de pensamiento, sentir y actuar en una forma predicha y pueden actuar como determinantes sociales del pensamiento.

Según Alarcón, (2010) dichos argumentos reconocidos como la primera teoría psicológica latinoamericana sobre el comportamiento, rechaza las teorías de la personalidad como fuente explicativa de la conducta humana y disemina el valor engrandecido que pudiera sostener lo biológico o genético.

Esta explicación sostiene entonces que el individuo se encuentra fuertemente influenciado en la circunstancia histórico-cultural en la que ha nacido, se ha desarrollado y el motor fundamental del comportamiento es la cultura o, sociocultura. Además de señalar que las variables históricas y culturales moldean y explican la conducta y el comportamiento humano se explica a través de las relaciones funcionales entre el individuo y su sociocultura y no solo en el individuo mismo como un ente individual, según Díaz Guerrero, (1972, p. 27) “somos y nos comportamos, según el lugar en que nacimos, pueblo, ciudad, estado nación, por lo que heredamos, por la manera cómo hacemos las cosas, por lo que aprendemos, por las personas que frecuentamos y por los lugares en que pasamos la mayor parte de nuestras vidas” Para Díaz-Guerrero (1996) es primordial postular que el desarrollo cognoscitivo y de la personalidad resultan fundamentalmente de una dialéctica perenne entre el individuo biopsíquico y su ámbito sociocultural, lo que llamó dialéctica cultura-contracultura.

Capítulo 2.

2. Factores Psicosociales

En este segundo capítulo se presenta un enfoque general de acuerdo al efecto en la salud que ciertas condiciones de tipo psicosocial como el estrés atentan contra el trabajador.

Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi (2001) afirman de acuerdo a un informe anunciado como “Protecting the Health of Eighty Million Workers, A National Goal for Occupational Health” publicado en 1966, que el estrés psicológico es un fenómeno recurrente en el contexto laboral, destacando ser considerado peligro de posibles trastornos psicosomáticos y enfermedades cardiovasculares. Así mismo, dicho documento reconoce a ciertos factores como el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas de trabajo favorecen a la presencia de enfermedad.

La investigación ha confirmado de acuerdo a Northwest National Life (1991) que el estrés laboral es causante de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. Una destacada aseguradora estadounidense demostró 1990 que el 13% de los casos de incapacidad en trabajadores se encontraban asociados a accidentes laborales originados por estrés en el trabajo.

Houtman (1995) por su parte, reporta un estudio realizado en Holanda a trabajadores en activo, dónde la mitad de los empleados reportaron un ritmo laboral exhaustivo, tres cuartas partes limitadas posibilidades de ascender en el puesto y una tercera parte incompatibilidad entre su preparación académica y el puesto de trabajo desempeñado.

Según la OIT y la OMS (1997) la pérdida de productividad, presencia de enfermedad y el deterioro en la calidad de vida del trabajador son algunas afectaciones provocadas por la presencia continua o intermitente de los factores de estrés psicosocial relacionados al trabajo y a las condiciones laborales. Dichos factores, pueden convertirse en la raíz de ciertos trastornos psicológicos y del comportamiento que inician con la presencia de actitudes negativas como: irritación, tensión, preocupación y depresión y alcanzar daños que conducen al individuo a alteraciones de las facultades cognoscitivas de memoria, toma de decisiones, pensamiento

abstracto, planificación y flexibilidad mental. Cuando un trabajador intenta mantener el dominio de su trabajo la situación se torna compleja ya que puede llegar a transformar sus comportamientos en obsesivos, rígidos e inflexibles con tal de cumplir los objetivos encomendados, derivando en trastornos de tipo psicósomáticos, síntomas psicopatológicos y sentimientos de desamparo.

Estudios realizados por Kroes y cols., (1974) llegaron a la conclusión de que las jornadas laborales, la sobrecarga de trabajo, normas laborales y el objetivo de la tarea se encuentran íntimamente relacionadas con la presencia de trastornos psicósomáticos, sensación de menor bienestar, menor opinión positiva de sí mismos y depresión. De la misma manera, French y Caplan (1973) y Kroes (1974) constataron en una muestra de 1500 trabajadores que la presencia de síntomas de estrés, pérdida del respeto hacia sí mismo, baja motivación e incidencia en el consumo de bebidas alcohólicas es resultado de sobrecarga de trabajo.

Los factores psicosociales advierten desde las características del puesto de trabajo, el ambiente físico, el clima o cultura organizacional; el perfil del puesto, las relaciones interpersonales en el espacio laboral, el objetivo y contenido de las tareas. Incluyendo a su vez aspectos del entorno exterior del individuo (familia) y características individuales de personalidad y actitud, (OMS-OIT, 1997).

Sauter, Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi (2001) concuerdan en que las alteraciones en el estado de salud emergen cuando los requerimientos empresariales no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Tal situación es originada por específicos factores psicosociales denominados agentes “estresores” los cuales repercuten en el comportamiento, estado físico y estado psicológico del individuo. Sin embargo, también influyen otros componentes designados como “moderadores de estrés” reconocidos por la National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) los cuales contemplan elementos individuales y contextuales.



Figura1. Factores Psicosociales.

Fuente: Elaboración propia. González, 2016.

En resumen, el impacto de un clima laboral deteriorado tiene repercusiones tanto de manera directa como indirecta para una organización. En el primer caso de forma directa, se incluyen los montos a pagar por concepto de bajas, invalidez, jubilaciones anticipadas, costes extras de selección, costes jurídico-administrativos por sanciones, compensaciones por enfermedad. Indirectamente, los ingresos que la empresa deja de percibir resultado del decremento en el rendimiento, rotación y absentismo de los trabajadores, (Luceño, Martín, Rubío, y Díaz, 2004)

2.1 Estrés

El concepto de estrés proveniente del inglés *stress* describe una fuerza capaz de alterar un cuerpo, actuando como una presión que “activa” o “acelera” un organismo adaptándolo a situaciones de alerta. Sin embargo, éste a su vez, actúa como un factor causal en los procesos de salud-enfermedad.

Caballo y Anguiano, (2002) concuerdan en que el estrés participa en la producción de efectos directos negativos (incremento en la vulnerabilidad del organismo) e interviene como elemento inductor (acelerando la aparición de trastornos causantes de la alteración de la actividad funcional del organismo) además de crear comportamientos desfavorables (tabaquismo, abuso de sustancias psicoactivas, insomnio o trastornos de alimentación, entre otros) y advertir como elemento perjudicial de enfermedad.

El estrés juega un papel tanto positivo como negativo. Tal como menciona González y Gutiérrez (2006), un estrés positivo, (eustrés) es una fuente permanente de tensión orientada a conductas de adaptación psicofísica que van desde el interior del individuo hasta el entorno físico. El estrés negativo (distrés) es el resultado de una asignación subjetiva equivocada, donde el sujeto deforma su propia realidad. Es un estado integral del sujeto caracterizado por la producción constante de tensión negativa fuera de la fuente primaria de origen. Para ejemplificar, entonces, el estrés negativo (por ejemplo, el estrés laboral), no se produce bajo un escenario específico (de trabajo), sino que está definido por indicadores abstractos, que se expresan en el sujeto.

El distrés, que se origina a partir de una situación productora de tensión es consecuencia de escasas alternativas personales o nulas representaciones ante experiencias similares. Por el contrario, el reconocimiento de recursos personales y la experiencia preparan al individuo ante la manifestación de ciertos estímulos. Mayores herramientas personales permiten al individuo la resolución de conflictos de mayor complejidad.

Revisiones retomadas por Millar (1990), realizadas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos han demostrado la importancia que el concepto de

estrés y trastornos psicológicos ha conseguido a partir de los años 90's dentro del marco de la salud ocupacional.

Sin embargo, dice Buendía (2006), no sólo en Estados Unidos se ha despertado especial interés por estudiar el fenómeno producto de la prevalencia de estrés en el trabajo y sus efectos en la salud física y mental de los individuos; México, América Latina y Europa se han unido a la investigación al respecto. La razón principal ha sido profundizar sobre el impacto que las condiciones económico-laborales cambiantes, el desempleo, el aumento en la inseguridad laboral ha revelado sobre el nivel de estrés que los sujetos en diferentes partes del mundo han padecido.

La interacción del individuo con las características del medio ambiente no está limitada a una dimensión únicamente psicológica, sino además biológica y ambiental que afectan de manera sistemática las reacciones inmunitaria del organismo. Por ende, la consecuencia de estrés puede adoptar diversidad de formas más o menos específicas, obedeciendo la intensidad y duración de la naturaleza del estímulo, (Caballo y Anguiano, 2002).

En conclusión, el individuo debe hallarse bajo una condición firme de estrés que le permita mantenerse en estado de alerta para atender ágilmente situaciones inesperadas que lo pongan en riesgo, sin embargo, el abuso en el grado de exigencia al que se someta repercutirá en el proceso de desgaste del estado físico promoviendo un deterioro en su estado de salud.

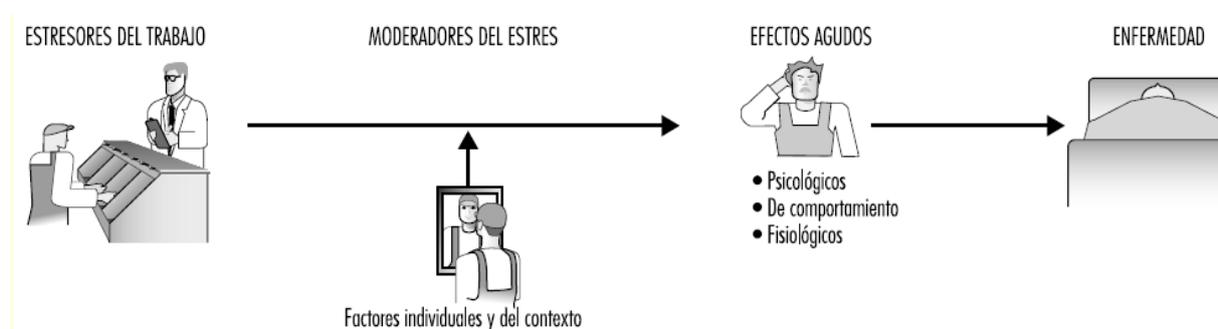


Figura 2. Modelo de Estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

Fuente: Tomado de S. L. Sauter, J. J. Hurrell Jr., L. R. Murphy y L. Levi, 2001.

2.1.1 Modelo Transaccional del Estrés

Tal como menciona Caballo y Serrano (2001) de acuerdo a Lazarus, (1966) y su modelo transaccional, el estrés, la emoción y la motivación en términos generales obedece la misma naturaleza, y corresponde al significado que el individuo concede a las interacciones y excedan sus demandas.

El estrés debe considerarse según Lazarus y Folkman (1986) explícitamente, como una admisión de información, como una respuesta o bien una correspondencia de tensión.

También es posible explicarse como un proceso multivariado, que comprende estímulos, respuestas y actividades mediadoras de evaluación y afrontamiento; con permanente retroalimentación entre la sucesión de eventos, cambios en las relaciones persona-ambiente, estrategias de afrontamiento y evaluaciones personales, (Santed, Chorot y Sandín 1991).

Como menciona Caballo y Anguiano, desde un punto de vista biológico, Lazarus y Folkman (1986) consideran que el afrontamiento juega un papel determinante al ser considerado un proceso mediado por agentes propios, contextuales, y ambientales así como su relación entre los mismos y actúa como un proceso dinámico de esfuerzos cognoscitivos y conductuales desarrollado para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes de acuerdo con los recursos del individuo. Entre otras palabras, el afrontamiento es una evaluación personal que va en función de lo que cada individuo piensa o hace. Dichos autores, plantean un modelo transaccional visto desde un enfoque interaccionista, en donde cada uno de los diferentes elementos obtienen cierto valor (asignado por el individuo dependiendo del impacto que represente) aproximándose a un mismo contexto y desarrollado en tres etapas:

Evaluación primaria

La evaluación primaria corresponde a la “percepción inicial” adquirida por el individuo a través de la presentación de determinada situación, la cual interpreta como: irrelevante,

benigna-positiva, o estresante. Donde irrelevante, corresponde a una situación o ambiente sin ningún tipo de conflicto, interés o estímulo estresante para el individuo.

En cambio, una evaluación benigno-positiva se distingue por la peculiaridad de aparecer como complejas o mixtas, pues aporta emociones placenteras (alegría, amor, satisfacción) acompañada de una ligera sensación de temor-aprensión.

Para la evaluación estresante, se añaden sucesos adversos que involucran enfermedad, accidentes, lesiones, daños a la autoestima, pérdida de afecto social que constituyen un deterioro para el individuo, a su vez, este integra dos elementos: “la amenaza” y el “desafío”

Según Caballo y Anguiano (2002) Cohen y cols., (1999), Gross (1999) y Lazarus y Folkman (1986) el concepto de amenaza describe un riesgo constante que podría o no suceder y que a su vez integra un factor adaptativo: el afrontamiento anticipativo, que el individuo experimenta al planear o deducir una estrategia que anticipe peligros futuros. Y el “desafío” que alude al igual que la primera, la creación de estrategias de afrontamiento pero además genera emociones de regocijo y excitación. En contraste, la amenaza provoca emociones contrarias como ansiedad, temor, ira y tristeza. Las situaciones en la vida diaria se matizan tanto de evaluaciones de amenaza, como de desafío dependiendo del momento en que se encuentre el sujeto, el tipo de apreciación que realice y por supuesto las diferencias individuales e historia que lo integren.

Evaluación secundaria

Lazarus y Folkman, (1986) Mathews y Macleod (1994) y Gross y cols., (1999) concuerdan que la valoración reside en la consideración de opciones de intervención en una situación, presentándose interrogantes acerca de cómo llevarlo a cabo, cuáles son los alcances y resultados, ventajas, desventajas y riesgos de ciertas decisiones. Se trata de un procedimiento de evaluación capaz de elegir una de las opciones como la más acertada a las exigencias, aceptando las responsabilidades, así como las demandas externas e internas suscitadas en el transcurso del tiempo.

Afrontamiento

Existe una relación bidireccional entre el ser humano y el ambiente, en donde el primero actúa sobre el segundo y viceversa.

Ante un estímulo ambiental estresante, el individuo realiza una evaluación que le proporciona estrategias de enfrentamiento con contenido emocional que le acompañan a actuar de cierta manera.

La evaluación y en adición las emociones determinan en gran medida los procesos de enfrentamiento. La modificación de la relación de la persona con su medio es reevaluada y genera un *cambio* en la intensidad de la emoción. De esta manera, el enfrentamiento dice Lazarus y Folkman (1991) actúa como mediador de la respuesta de la emoción y como tal, el enfrentamiento surge durante el encuentro transformando la evaluación cognoscitiva primaria y su emoción correspondiente. Para determinar si una situación es vivida como estresante, es fundamental conocer la interpretación que se realiza de la misma.

Zavala, Rivas y cols., (2008) contemplan los estudios realizados por Lazarus (1991), acerca del enfrentamiento, la cual, según dicho autor se centra en el estudio de la emoción contemplando la cognición, la motivación y la adaptación. La idea central es el proceso de evaluación cognoscitiva, refiriéndose al proceso de toma de decisiones para evaluar los daños y beneficios presentes en las interacciones del individuo con su medio. Integrando dos vertientes, una que involucra el estilo o características de enfrentamiento refiriéndose a los rasgos de personalidad y la otra que enfatiza en los procesos o bien los esfuerzos para manejar el estrés dentro de un contexto adaptativo.

Los antecedentes psicoanalíticos de la psicología clínica de la personalidad como menciona Lazarus y Folkman (1988), refieren estilos particulares de defensa del individuo ante ciertos estímulos del medio. El modelo de la psicología del Yo, plantea procesos cognitivos, como la negación, la represión, la intelectualización como conductas de resolución de problemas empleadas con la intención de disminuir la ansiedad y manejar las situaciones conflictivas.

Estos autores opinan que los estilos de enfrentamiento proporcionan una amplia explicación sobre la manera en que las personas se ajustan a situaciones de estrés causantes de angustia.

El concepto de enfrentamiento, es visto por Lazarus (1993) como “los esfuerzos de desarrollo cognitivo y conductual para manejar demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes de los recursos con los que cuenta la persona” (p. 237)

Lazarus y Folkman (1984) contemplan dos enfoques respecto a la teoría del enfrentamiento: a) el enfrentamiento orientado al problema la cual refleja la modificación a partir de la relación persona-ambiente, en donde el individuo actúa sobre el medio o sobre el mismo y b) el enfrentamiento orientado a la emoción; en donde el cambio ocurre a partir del valor conferido al suceso estresante disipando el estado de tensión.

Por lo tanto, argumenta Zavala, Rivas y cols., el concepto de enfrentamiento facilita la modificación de la situación problema con el entorno (enfrentamiento dirigido al problema) y regular la repuesta emocional resultante (enfrentamiento dirigido a la emoción).

2.2 Modelo de Demandas-Control de Karasek

Como menciona Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi, (2001) el Modelo de Demandas-Control surge en relación al estudio del estrés en entornos laborales e identifica los factores denominados como “estresores” para su consideración, favoreciendo el desarrollo y progreso del factor humano de una organización.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales del trabajo son uno de los pilares fundamentales para la teoría de Karasek (1979) así como las demandas psicológicas que integra y una combinación de control de tareas y uso de las capacidades (toma de decisiones). Dicho por Westlander (2001), el Modelo de Demandas/Control expone el riesgo de enfermedad en el individuo como respuesta al estrés y paralelamente el comportamiento activo/pasivo del puesto de trabajo; enfatizando que la repercusión en el individuo no sólo la determinan los riesgos físicos, biológicos, o bio-mecánicos sino también las características psicosociales y organizacionales de la institución.

Las dimensiones a considerar en este modelo son: la demanda psicológica refiriéndose a “cuanto se trabaja”; la “latitud de toma de decisiones” describiendo aspectos organizacionales como liderazgo y la división del trabajo dentro de una organización.

De acuerdo al proceso cognitivo, Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi, (2001) el modelo de demandas/control describe el impacto de la motivación sobre el alto rendimiento del trabajador. La lógica económica, (a su vez apoya la promoción de la salud), establece un crecimiento y amplitud de las capacidades y participación de los trabajadores afectando positivamente los sistemas de fabricación y producción. La apertura de oportunidades de aprendizaje efectivo integra e impulsan al trabajador a cooperar en esfuerzos comunes.

El modelo de estrés de Robert Karasek, (1979) representa claramente la relación de la exigencia del trabajo (presiones de tiempo, cantidad de trabajo, repetitividad, ritmo excesivo, escaso desarrollo de aptitudes) con el control (poder de decisión, juicio, autoridad) que ejerce el propio individuo sobre las tareas encomendadas en el camino hacia su realización.

De acuerdo con O’ Brien (2006) los efectos de la demanda o sobrecarga laboral son comprendidos al considerar el grado de libertad que tiene el trabajador sobre la toma de decisión o control de las tareas. Tanto en Estados Unidos, como Suecia, Karasek (1979), obtuvo muestras donde clasificó los trabajos tomando en cuenta la alta o baja demanda y la alta y baja libertad de decisión e intervención. Los hallazgos se inclinaron a relacionar niveles de estrés elevados (ansiedad y tensión mental) a trabajos con alta demanda y baja libertad de decisión. Los trabajos con alta demanda y alta libertad de decisión se correlacionaron con altos niveles de actividad pero relativamente bajos de estrés. La confiabilidad de estos trabajos se obtuvo a través de un análisis longitudinal con un grupo sueco que demostró amplia correspondencia entre los cambios de los factores laborales a través del tiempo con respecto a los estresores exhibidos. En adición se obtuvieron resultados similares desde la perspectiva de diferentes culturas.

2.2.1 Demanda psicológica y latitud de toma de decisiones

Una de las premisas de acuerdo al modelo de Karasek, (1979) señala que las consecuencias de estrés psicológico más graves (agotamiento, ansiedad, depresión y enfermedad) se encuentran estrechamente asociadas a las exigencias psicológicas del puesto de trabajo en especial cuando éstas son amplias, y en contraste, la latitud de toma de decisiones es escasa.

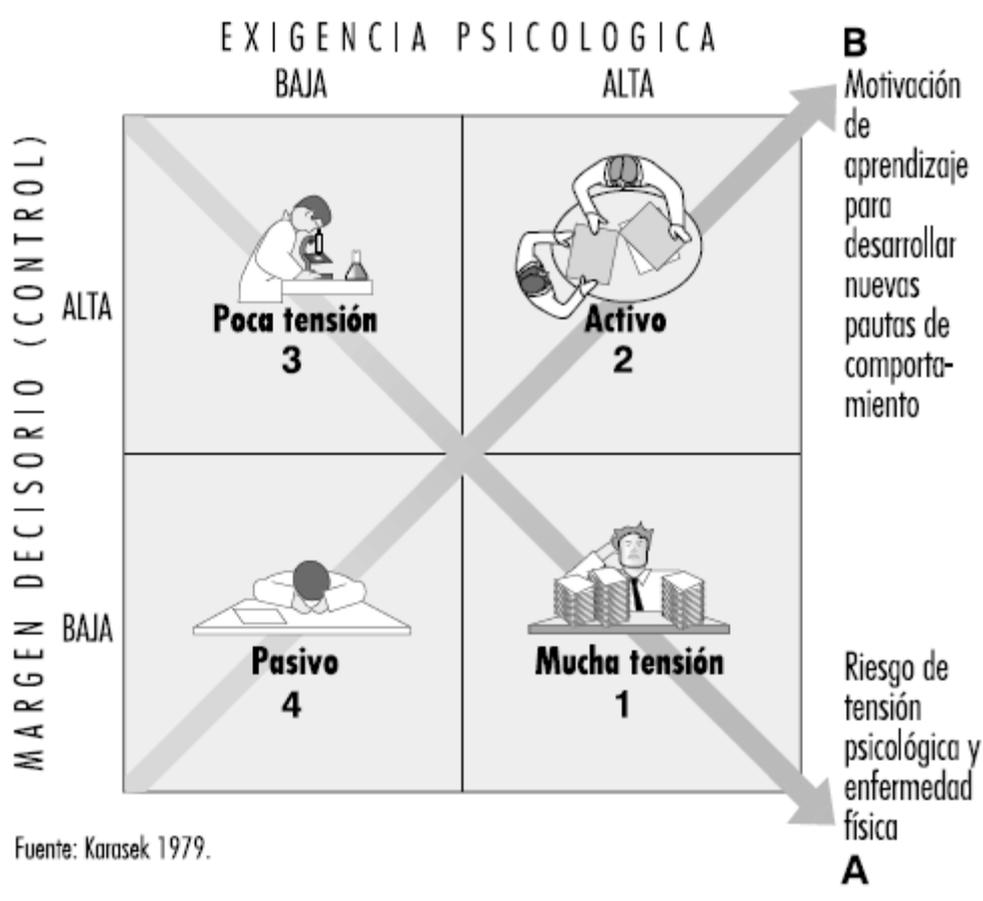


Figura 3. Modelo de Exigencia Psicológica. Karasek, (1979).

Fuente: Tomado de Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi, 2001.

Otras investigaciones han ratificado la importancia respecto al locus de control como moderador de la respuesta al estrés. De acuerdo a Lefcourt, (1976); O' Brien, (1984) y Rotter, (1966) el locus de control se describe como una expectativa estable y generalizada sobre los recursos de esfuerzo personal y satisfacción. El locus de control interno crea en el individuo

seguridad para alcanzar objetivos, obtener logros y confiar en sus capacidades. En contraposición, el locus de control externo es una atribución de causas externas de todo lo que le ocurre; la percepción del individuo de todo lo conseguido se debe a acciones de otra persona, organizaciones, el destino, poderes sobrenaturales o el azar.

El modelo de acuerdo a Karasek (1979) predice un cambio en el proceso de aprendizaje, en especial en las situaciones en donde la exigencia tanto psicológica como la capacidad de toma de decisiones es demandante.

Cuando el individuo ha alcanzado un nivel elevado de acuerdo a la toma de decisiones y se enfrenta a una condición en donde es imprescindible hacer una “elección” de la forma más óptima de enfrentar un nuevo estresor, esa reciente respuesta de comportamiento, si es que es efectivo, se incluye al repertorio personal de estrategias de aprendizaje análogas (y por lo tanto, “aprende”). De esta manera, menciona Sauter, Hurrell Jr., Murphy y Levi, (2001) el rendimiento del individuo será más alto en el futuro y actuará de manera más eficaz.

2.3 Salud ocupacional: el desgaste ocupacional (Burnout)

De acuerdo a Figueroa y Salas (2010), Freudenberger (1974) menciona que el concepto de síndrome de quemarse en el trabajo o *burnout* fue concebido en la década de los setenta bajo un enfoque clínico como el estado de fatiga o frustración ligado a una relación que no provee la recompensa esperada. Así mismo, otros autores incorporaron a la literatura otras explicaciones al respecto. Por ejemplo, Maslach y Jackson (1981) consideran que se trata de la manifestación exhibida como resultado al estrés laboral crónico que incluye: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal definidas de la siguiente manera.

Cansancio emocional: ausencia o desgaste de recursos emocionales caracterizada por la pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga manifestada de manera física, psíquica o una combinación de ambos.

Despersonalización: presencia de actitudes negativas, cínicas e insensibles expresadas a clientes, pacientes o compañeros de trabajo manifestadas por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y deterioro de motivación en el trabajo.

Falta de realización personal: se refiere a la autoevaluación negativa realizada por el empleado tanto de su desempeño como de su trabajo entendida como baja productividad, incapacidad para tolerar la presión y autoestima disminuida.

Basta con que el individuo se sienta rebasado por las demandas laborales y perciba a los recursos personales humanos e institucionales como insuficientes para presentar síntomas de tipo psicossomático, conductual, emocional y laboral.

Manassero, García, Vázquez, Ferrer, Ramis y Gili (2000), afirman que el desgaste ocupacional se caracteriza por una pérdida de interés frente a los usuarios del servicio, un distanciamiento psicológico respecto al trabajo y desesperanza por encontrar interés y esfuerzo en el trabajo.

Según Gil-Monte (2006), la literatura de investigación que asocia el desgaste ocupacional con diversos síntomas, es tan numeroso que ha dificultado la tarea de delimitar y aclarar qué intentamos identificar, quedando la sensación de que todos los problemas psicológicos, fisiológicos y conductuales asociados al mundo laboral se relacionan con el desgaste ocupacional. Sin embargo, según el autor, la mayoría de los síntomas psicossomáticos se relacionan con cansancio, insomnio, úlcera de estómago, dolor de cabeza, dolor de espalda, fatiga e hipertensión.

Por su parte, Boada, Grau, de Diego y, Agulló (2004) aseguran que el burnout y las manifestaciones psicossomáticas siempre van asociadas, hipótesis que corroboraron al estudiar otras variables como motivación y clima organizacional, siendo el clima organizacional reductora del burnout.

Algunas otras variables se han encontrado como predictoras de ciertos problemas psicossomáticos, por ejemplo, edad y antigüedad con la profesión (García-Izquierdo, 1991).

Toro-Álvarez (1991) encontró que la motivación no se relacionaba con estrés y factores psicosomáticos, siendo los modelos motivacionales los principales moderadores entre burnout y variables psicosomáticas para muchos estudios. Boada, Grau, de Diego y Agulló (2004) también encontraron que el agotamiento emocional se relaciona con síntomas de debilitamiento y tensión y de dolores cardiovasculares y generales (trastornos de dolor).

Por otro lado, Zurriaga, Bravo, Ripio y Caballer (1998) encontraron relación entre el desgaste emocional y disfunciones respiratorias y del sueño (trastornos psiconeuróticos y del sueño) en médicos y enfermeras.

Boada, Grau, de Diego y, Agulló (2004) también encontraron que una baja realización personal se relaciona negativamente con jaquecas y dolores en las manos (trastornos de dolor) y con dificultades respiratorias y asmáticas (trastornos psiconeuróticos). Según estos autores, no hay duda que a nivel de asociación y diagnóstico ciertos estados psicológicos críticos se relacionan al desgaste ocupacional y con sus manifestaciones psicosomáticas.

Factores como la autorrealización, se relaciona con satisfacción general, provocando la ausencia de estas dos variables dolor precordial de origen cardiovascular, dolor de pecho, dolor de cabeza intenso y dolor de espalda (trastornos de dolor). También la despersonalización y la insatisfacción en general, se relacionan negativamente con dolores precordiales, dolores de origen no cardíaco, dificultades respiratorias, problemas al dormir y síntomas de debilitamiento (trastornos de dolor y psiconeuróticos). El apoyo social se relacionó negativamente con dolores estomacales y trastornos gastrointestinales como la falta de apetito (et al. 2004)

2.4 Salud ocupacional: el *Mobbing* o acoso psicológico

Dado que el clima organizacional está determinado por la percepción que los integrantes tienen del centro de trabajo en donde se desenvuelven, Toro (2009), resulta de especial interés para los directivos confinar medidas que impulsen a la fuerza de trabajo, preservando la salud física y mental de sus trabajadores, atendiendo necesidades de comunicación entre los miembros evitando la aparición de fenómenos como el acoso laboral.

De acuerdo con Guevara (2011), la violencia psicológica en el trabajo es el uso extralimitado del poder legítimo de dirección que tiene la autoridad administrativa y no el empleado de la fuerza física. De esta manera, consiste en la acción de factores organizacionales o psicosociales sobre la psique del individuo afectado, mediante actos reiterados de una intensidad dada que pueden causar incluso lesiones de carácter permanente en la víctima. Guevara, hace una diferenciación entre violencia física y psicológica enunciando de la siguiente forma:

Violencia física: daño por medio del uso de la fuerza, armas de fuego, armas blancas, golpes, quemaduras que pueden causar lesiones graves o la muerte del individuo.

Violencia psicológica: acción que expone la integridad moral y psíquica del trabajador por influencia del abuso de poder de mando infringiendo sobre la salud mental del individuo al grado que pueda decidir abandonar el puesto de trabajo.

Según Leymann (1996), el acoso psicológico en el trabajo es una interacción social por medio de la cual una persona es atacada por una o más personas todos los días, por semanas o meses, provocando que el acosado se sienta desamparado y con un alto riesgo de ser expulsado de su centro de trabajo.

De acuerdo con Hoel, Einarsen, Keashly, Zapf y Cooper (2003) el acoso laboral implica comportamientos negativos por un periodo prolongado de desequilibrio para la víctima en términos de una relación de poder en donde una o varias personas se sienten objeto de comportamientos negativos constantemente en un tiempo prolongado por parte de otras personas, en un entorno en que les resulta difícil defenderse de dichos comportamientos.

Por su parte, Quine (1999) propone el estudio del acoso laboral, desde tres enfoques: a) el enfoque organizacional; basado en la interacción entre el individuo y su organización, considerando aspectos de estructura y de clima organizacional, los cuales pueden ser considerados como facilitadores de una cultura del acoso; b) el enfoque descriptivo y epidemiológico; el cual analiza la incidencia, el tipo de experiencias, así como características demográficas de la víctima y del victimario, así como las acciones emprendidas por éstos; y c)

el enfoque individual; el cual busca analizar el papel del individuo en términos de su vulnerabilidad a ser acosado o su propensión a acosar y la relación víctima-victimario.

Según Ovejero (2006) para la comprensión del mobbing es pertinente ir más allá de la detección del acoso y de la relación acoso-acosador, por lo que el análisis del contexto organizacional puede ser una manera de entender qué ambientes o climas particulares fomentan la cultura de la violencia en el trabajo. Según Liefoghe y Mackenzie (2001), ciertos elementos de la estructura organizacional pueden frenar el acoso, de igual forma, diversos estudios han demostrado que el contexto y la estructura del clima organizacional pueden ser antecedentes del acoso laboral (Guillén, León, Depolo, Sachielli y Avargues, 2004).

Cooper y Marshall (1976); House (1981), concuerdan en que la interacción social en el trabajo compuesta por las relaciones entre compañeros, jefes y otros trabajadores, es uno de los factores más importantes de estabilidad emocional en la vida de muchas personas en casi todo los contextos posibles (culturas, familias, empresas, grupos, etc.).

Buenas relaciones interpersonales se relacionan con satisfacción en el trabajo; apoyo social de jefes y compañeros de trabajo, se relaciona con la construcción de recursos personales, mientras que, conflictos interpersonales pueden generar estrés laboral e interacciones sociales negativas. D'Amato y Zijlstra (2008) después de una revisión exhaustiva de la literatura europea relacionada con clima laboral y con diversos estudios en diversos contextos hospitalarios encontraron que el clima laboral y ciertos factores individuales (p.e. autoeficacia) son antecedentes de resultados deficientes de desempeño laboral (calidad de ejecución y cansancio emocional) y por lo tanto de una disminución de la productividad.

En este sentido, Uribe-Prado (2008) afirma que de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud) los factores organizacionales (como el clima), personales (personalidad y demográficos) son considerados como factores psicosociales muy importantes para provocar o prevenir riesgos de trabajo, disminución de la productividad, rotación e inclusive la muerte de los trabajadores desde una perspectiva de la psicología de la salud ocupacional.

Colligan y Higgins (2005) en un amplio análisis de la etiología y las consecuencias del estrés en los lugares de trabajo listaron los siguientes factores como determinantes para provocar desórdenes psicológicos y fisiológicos de alto riesgo: ambiente de trabajo tóxico (contaminado por sustancias nocivas), sobrecarga de trabajo, aislamiento, intercambio de turnos, conflicto de rol, ambigüedad de rol, pérdida de autonomía, problemas de desarrollo de carrera, relaciones difíciles con jefes y compañeros de trabajo, acoso sexual, violencia laboral o acoso en el trabajo y clima laboral.

Las consecuencias de dichos factores pueden traducirse con alta probabilidad en ausentismo, disfunción organizacional, baja productividad y enfermedades psicosomáticas y desgaste ocupacional (Burnout). Con relación al desgaste ocupacional y su alta relación con trastornos psicosomáticos Uribe-Prado (2008) encontró prevalencias alarmantes en diversas muestras de trabajadores mexicanos; principalmente trastornos de sueño, gastrointestinales, neuróticos, psicosexuales, de dolor, ansiedad y depresión.

Capítulo 3.

3. Clima Laboral

La investigación relacionada con clima organizacional, según D'Amato y Zijlstra (2008) ha tomado diferentes cursos de acción, en la década de los noventa, Schneider (2000) sugirió llamarle el "Climate for Something" donde "Something" significaba un grupo de elementos relacionados con la "misión organizacional", servicio, seguridad e innovación. Por otro lado, Carr, Schmidt, Ford y DeShon (2003) se refirieron a la posibilidad de distinción entre los modelos específicos y los modelos molares adicionando dimensiones generales en sus modelos ambientales.

Los modelos europeos tradicionalmente habían fomentado la comprensión de modelos fenomenológicos. Sin embargo, los modelos europeos comenzaron a integrar características individuales relacionadas con el estrés en los procesos de trabajo, lo que significó que las características de los individuos y la noción de una regulación cognitiva tenía un lugar importante en la investigación tradicional europea. La aportación de dichas investigaciones

hicieron que se dieran propuestas que describieran cómo las variables situacionales y las diferencias individuales afectan la rotación como un producto del clima organizacional (Kuhl, 1992; Roe y Zijlstra, 1991 y Ostroff, 1993).

3.1 Definición de clima laboral

Al abordar temáticas como lo es el clima laboral, es pertinente precisar su significado para evitar emplear el término de manera equivocada, ya que con facilidad se puede confundir con conceptos de satisfacción en el trabajo, motivación, y calidad de vida.

Inicialmente, es necesario retomar un punto de referencia que permita una mejor comprensión del tema. De esta manera, de acuerdo a estudios elaborados por Álvarez, (1992) y en consenso con otros investigadores el clima laboral es la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo. A lo cual, Reichers y Scheider (1990), describen consiste en las percepciones compartidas que se desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. Finalmente el clima laboral es el producto de un proceso perceptivo personal y de un subsiguiente proceso cognitivo primario.

Desde un punto de vista fisiológico, el cerebro lleva a cabo una transformación de aspectos de la realidad externa en estímulos sensoriales que llevan a impulsos neuronales, los cuales son captados en áreas determinadas de la corteza cerebral llevando a interpretaciones psicológicas de esa realidad, Toro (2009). La transcripción de lo anteriormente percibido en un lenguaje de representaciones mentales es la parte cognitiva del proceso y es exactamente este apartado lo cual se traduce como el clima laboral que cada individuo otorga un significado y sentido diferente.

Por su parte, Shaver (1987) concluye que en efecto, la atribución de contenido confinado a una serie de estímulos externos percibidos está determinada por imágenes mentales previamente almacenadas que dan sentido a la información sensorial inicial.

Asimismo, existe una conexión entre lo psicológico y lo cultural; imágenes previamente capturadas cobran sentido en el escenario colectivo y modelan las representaciones actuales convirtiéndose en algún momento en un “lenguaje compartido”, (James, James y Ashe, 1990 en Toro, 2009)

Por otra parte, Van Muijen, et al., (1999) define el clima organizacional como el conjunto de condiciones existentes en una organización, que tienen impacto sobre el comportamiento humano, individual y grupal. Por tal razón, el clima organizacional es considerado una variable relevante para analizar los efectos de una estructura organizacional sobre el comportamiento de los individuos en una organización.

Desde una perspectiva cognitiva, las condiciones que ofrece una organización y su impacto en el comportamiento de sus trabajadores está mediada por el significado psicológico en términos de percepción de un ambiente psicológico, pues las diferencias individuales pueden variar la percepción de las personas en cuanto ambiente físico y ambiente psicológico, (James, James y Ashe, 1990 en Toro, 2009)

James y Jones (1974) sugirieron usar el término “clima psicológico” refiriéndose a la relación de los trabajadores con sus empleos, compañeros de trabajo, salario, expectativas de trabajo, oportunidades de promoción, trato equitativo y las actividades que les gusta hacer. El término significado psicológico se refiere a los estudios “clásicos” de Osgood, Suci y Tannenbaum (1957) publicados en su texto *“The Measurement of Meaning”*, donde se describen conceptos que los individuos hacen en forma individual de manera natural y espontánea con relación a sí mismos y a diferentes objetos descritos en tres dimensiones de bienestar, considerando evaluación, potencia y actividad.

De acuerdo con Acosta y Venegas (2010) y Brunet (1992), toda situación de trabajo implica una serie de factores específicos en el individuo; tales como aptitudes, características físicas y psicológicas en cierta relación con entornos sociales y físicos donde el individuo se ve inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de cada organización; por lo anterior, la predicción del comportamiento individual en el trabajo basado estrictamente en las características personales es insuficiente, pues el comportamiento del trabajador depende

también de la manera en que el individuo percibe su entorno de trabajo y los componentes de su organización.

El comportamiento del trabajador no está únicamente mediado por sus características personales, también existe relación estrecha con el modo en que percibe el clima laboral y los elementos que conforman su lugar de trabajo, Joyce y Slocum, (1990). Asimismo, el concepto de ambiente interno de las organizaciones influye directamente en el comportamiento del empleado y por consiguiente en la productividad de la empresa. El grado de pertenencia con la compañía, la calidad de los servicios proporcionados, la efectividad y eficiencia son algunos ejemplos de lo anterior. El funcionamiento interno de la organización puede ser sinónimo de progreso y confianza pero en casos adversos de temor e inseguridad.

Si bien, la importancia del estudio del concepto de clima laboral en la organización radica de acuerdo con Gómez (2004, citado en Barrera y Castillo 2011) en obtener información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, los cuales permiten incorporar planes estratégicos de mejoras tanto en las actitudes como en las conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más sistemas que integran.

Existen tres razones planteadas según Brunet (1987, et al., 2011) por las cuáles, es de vital importancia realizar análisis y diagnósticos en torno al Clima Laboral de una organización:

1. Evaluar posibles fuentes de conflicto, medidas de estrés o insatisfacción que inducen actitudes negativas frente a la organización.
2. Iniciar y mantener un cambio que indiquen los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir su intervención.
3. Dar continuidad al desarrollo de la organización con el fin de prever problemas futuros que puedan surgir con el paso del tiempo.

Reconocer un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la institución a través de un mayor sentimiento de pertenencia. Un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del

ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia, (Aarons 2006, citado en Estrada, Pupo, Rodríguez y Andalia, 2009).

Si bien, reconocer el clima laboral de una organización puede resultar ser un apoyo en el crecimiento de la misma, en donde el área de recursos humanos encargada del seguimiento a dichas evaluaciones aporta información de interés que generen mapas de mejoras. El logro de un clima laboral apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución, (Estrada, et al., 2009).

3.2 Dimensiones de clima laboral

Las dimensiones de clima laboral reciben especial interés dentro de las organizaciones al ser consideradas en evaluaciones integrales y obtener una proyección del impacto en el comportamiento del trabajador. Al respecto, comenta la OMS (2010), diversos autores han hecho aportaciones dando mejor comprensión de los elementos que afectan el ambiente en un medio laboral.

Jones y James (1979) con relación al trabajo hacen énfasis en constructos psicológicos, tales como ambigüedad, cambio, lealtad, cooperación, equidad, racionalidad, estrés y apoyo; para interpretar ambientes, objetos y eventos en términos cognitivos más allá de su descripción de buenos y malos. Estos autores designan tres dimensiones de clima, estos son: la medida múltiple de atributos organizaciones, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales.

La medida múltiple de los atributos reconoce al clima como un conjunto de elementos que:

- a) describen a la organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica
- b) son relativamente estables en el tiempo, e
- c) influyen en el comportamiento del trabajador dentro de la corporación.

La medida perceptiva de los atributos individuales describe la concepción del clima a los valores, actitudes u opiniones particulares de los trabajadores y pondera, incluso su nivel de satisfacción.

Finalmente, la medida de los atributos organizacionales del clima está delimitado por los componentes que integran a la organización: departamentos, y modo de interacción (consciente e inconsciente) que se ejerce entre los mismos y con la sociedad.

Retomado por Caraveo (2004) y Brunet (1997) afirma que para realizar una medición correcta de clima laboral es imprescindible contar con una herramienta que considere cuatro aspectos, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. *Dimensiones de clima laboral según Brunet.*

Brunet (1997)
1. Autonomía individual
2. Grado de estructura que impone el puesto.
3. Tipo de recompensa
4. Consideración

Fuente: Adaptado de Sandoval-Caraveo, 2004.

Likert (1967), Litwin y Stringer (1968), Pritchard y Karasick (1973) y Bowers y Taylor (1970), por su parte proponen diferentes dimensiones de clima laboral.

Tabla 2. Dimensiones de clima laboral

Likert (1967)	Litwin y Stringer (1968)	Pritchard y Karasick (1973)	Bowers y Taylor (1970)
1. Métodos de mando	1. Estructura organizacional.	1. Autonomía	1. Apertura de los cambios tecnológicos.
2. Atributos de las fuerzas motivacionales.	2. Responsabilidad individual.	2. Conflicto contra cooperación.	2. Recursos humanos.
3. Atributos de los procesos de comunicación.	3. Remuneración.	3. Relaciones sociales.	3. Comunicación.
4. Atributos de los procesos de influencia.	4. Riesgos y toma de decisiones.	4. Estructura.	4. Motivación.
5. Atributos de los procesos de influencia.	5. Apoyo.	5. Organizacional.	5. Toma de decisiones.
6. Atributos de los procesos de toma de decisiones.	6. Tolerancia al conflicto.	6. Recompensa.	
7. Atributos de los procesos de planificación.		7. Relación rendimiento-remuneración.	
8. Atributos de procesos de control.		8. Niveles de ambición de la empresa.	
		9. Motivación.	
		10. Flexibilidad e innovación.	
		11. Centralización en la toma de decisiones.	
		12. Apoyo.	

Fuente: Adaptado de Sandoval-Caraveo, 2004.

Sin duda el clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Ya que de manera positiva este concepto otorga grandes beneficios tanto para el trabajador como a la empresa.

3.3 Teorías de acuerdo a clima laboral

3.3.1 Teoría de Likert o Teoría de los Sistemas

Likert (1932, citado en Damián 2010) establece un vínculo en donde el comportamiento directivo y las condiciones del ambiente corporativo impactan sobre la conducta de los subalternos. De esta manera, no es la realidad objetiva la que define la concepción del clima laboral, sino la percepción particular que cada individuo elabore del conjunto. Por ello es preciso hacer mención de los factores que influyen sobre dicha percepción para comprender la naturaleza de los microclimas que pueden conformar una organización.

De esta manera, menciona Damián, (2010), estos se delimitan de la siguiente manera:

1. Los parámetros ligados al contexto a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
3. Los factores personales, tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La satisfacción que tienen los subordinados, colegas y los superiores del clima de la organización.

En contraste, la Teoría de los Sistemas postula tres aristas que enmarcan los elementos que conforman el clima de una empresa y al mismo tiempo esclarecen la naturaleza de la percepción individual: variables causales, variables intermedias y variables finales, (Damián, 2010).

Variables causales/independientes: orientan e indican el sentido en que la organización evoluciona y obtiene resultados tal como la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias: reflejan el estado interno, la salud de la corporación e integran los procesos organizacionales entre ellas se encuentra la motivación, actitud, objetivos, eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Variables finales/dependientes: derivan de la fusión entre las dos variables previas, (causales e intermedias) y demuestran los logros obtenidos por la organización; la productividad, ganancias y pérdidas de la empresa es el ejemplo de las mismas.

De acuerdo a Sandoval-Caraveo (2004) y Álvarez (2001), a partir de las variables antes mencionadas se generan dos grandes tipos de clima organizacional:

Clima de tipo autoritario: Sistema I. Autoritarismo explotador, Sistema II Autoritarismo paternalista.

Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistemas IV Participación en grupo.

Clima Autoritario, Sistema I. Explotador: la dirección no posee confianza en los empleados. La toma de decisiones es descendente y los altos mandos poseen control total sobre ésta y sobre los procesos de control sin tomar en cuenta al resto de los integrantes de la organización. Los empleados realizan sus tareas bajo una atmosfera de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas. Se percibe temor y desconfianza. Existe un tipo de ambiente estable y aleatorio. La comunicación únicamente se práctica con la finalidad de ordenar.

Sistema II Autoritario Paternalista: Existe confianza y comunicación entre la dirección y subalternos. La gerencia domina y castiga al empleado por medio de la satisfacción de necesidades sociales o por el incumplimiento de ellas. Aparentemente el ambiente se muestra estable y estructurado. Se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores; los supervisores manejan mecanismos de control.

Clima participativo, sistema III Consultivo: los niveles inferiores tienen la posibilidad de tomar decisiones al igual que el nivel gerencial en su propia área; residen relaciones de confianza entre los miembros e interacción amable. La atmosfera está definida por el dinamismo y la administración funcional. La comunicación es descendente.

Sistema IV, Participación en Grupo: la toma de decisiones es posible por parte de todos los integrantes de la organización. La confianza es evidente. La comunicación se percibe de manera ascendente, descendente y lateral vinculándose amistosamente. El punto de motivación es la participación. Los directivos incorporan a los empleados formando un equipo de trabajo que trabaja con objetivos comunes bajo un sistema de planeación estratégica, (supervisor-supervisado) se basa en la amistad y las responsabilidades compartidas.

Figura 3. Tipos de Clima

Clima cerrado	Clima abierto
Incluyen el sistema I. Autoritarismo explotador, y el Sistema II Autoritarismo paternalista. Sistema estricto y burocrático	Incluyen el sistema III. Consultivo y Sistema IV Participación en grupo. El tipo de interacción es mucho más amable y preeminente dinamismo
Descontento por parte del trabajador en referencia con las tareas y la empresa.	El empleado se siente integrado al sistema de toma de decisiones.

Fuente: Adaptado de Sandoval Caraveo, 2004.

En relación al diseño del cuestionario elaborado por Likert (Brunet 1999, citado en Álvarez, 2001, pp. 65-66) se consideran aspectos como a) el método de mando, b) las características de las fuerzas motivacionales, c) las características de los procesos de comunicación, d) las características del proceso de influencia; e) características del proceso de toma de decisiones, f) características de los procesos de planificación, g) las características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales y h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento.

El instrumento elaborado por Likert trata de descifrar el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones mencionadas. La metodología para aplicar el instrumento se fundamenta en mostrar a los participantes varias opciones para cada concepto, donde se exhibirá su opinión en relación a las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo)

3.4 Mediciones en torno a Clima Laboral

De acuerdo con Gómez (2004, en Barrera y Castillo 2011), la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima laboral como un conjunto de características que describen a una organización y la diferencia de otras; se distinguen como estables a través del tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de una organización, en otras palabras, agrupan particularidades organizacionales que son una representación de la naturaleza física o estructural de la organización.

Con el paso del tiempo se han desarrollado varios estudios con el fin de analizar el concepto de clima laboral, realizando hallazgos e integrando variables y conceptos de especial interés en torno al tema.

Tabla 4. *Instrumentos de Clima Laboral*

Instrumento	Autor	No. de reactivos	Dimensiones
Instrumento aplicado en el entorno escolar (alumnos, docentes y directivos)	Halpin y Crofts (1963)	Integrado por 54 reactivos	8 dimensiones
Perfil de las características organizacionales	Likert (1967)	Consta de 51 reactivos	8 dimensiones
Adaptación de la prueba de Likert. Se clasifica la percepción de los trabajadores.	Litwin y Stringer (1968)	Contiene 18 reactivos	7 dimensiones
Cuestionario para medir la percepción de clima en el interior de las compañías de seguros.	Schneider y Bartlett (1968)	Consta de 80 reactivos	6 dimensiones
Instrumento para Clima Laboral	Pritchard y Karasik (1973)		11 dimensiones
Escala de Clima Social en el trabajo	Moss (1974)	Contiene 90 reactivos	3 dimensiones (Relaciones, Autorrealización y Estabilidad/cambio)
Encuesta de Clima Organizacional (ECO)	Toro (2001)	Integrado de 49 reactivos	8 dimensiones
Instrumento colombiano para medir el Clima laboral en las organizaciones (IMCOC)	Gómez y cols. (2001)	Consta de 45 reactivos	7 dimensiones

Fuente: Adaptado de Barrera y Castillo, 2011.

3.5 Modelos teóricos respecto a la influencia del clima en el desempeño

De acuerdo con D'Amato y Zijlstra (2008) y Ostroff (1993) muchos investigadores han concluido que los modelos donde se describe mejor el comportamiento organizacional en términos de resultados se basan en diferencias individuales y variables situacionales, no obstante, en un meta-análisis llevado a cabo por Carr, et al. (2003) encontró indicadores fuertes donde los constructos molares o principales del clima laboral impactan en diferencias individuales con relación a resultados más allá de la satisfacción laboral en una forma de retroalimentación. Hacker (1978) ya había previsto esta relación sin poderlo comprobar directamente con un modelo organizacional, el cual denominó "Teoría de la Regulación de la Acción". Basados en la teoría anteriormente mencionada por D'Amato y Zijlstra (2008), quienes hicieron un esquema general del modelo incorporando algunos aspectos considerados también por Te Horn y Roe (1984) y Zijlstra y Roe (1988) utilizado para explicar comportamientos individuales de reproducción como parte de una recopilación conductual y de transformación que integra un repertorio para el cambio organizacional.

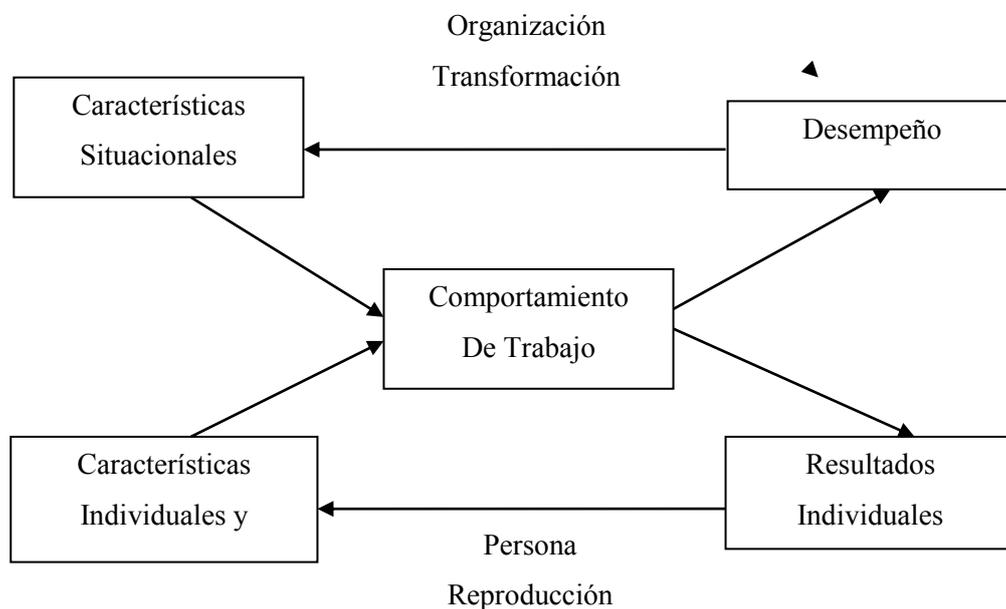


Figura 5. Modelo de D'Amato y Zijlstra (2008).

Fuente: Tomado de D'Amato y Zijlstra 2008.

3.6 El modelo de Hacker (D'Amato y Zijlstra, 2008)

El bienestar psicológico es una experiencia fenomenológica con componentes emocionales y éste puede ser una evaluación global del estado personal del trabajador (Wright y Cropanzano, 2000), de esta manera, el clima laboral puede impactar en el bienestar con un incremento o su pérdida. Según Quick, Nelson y Hurrell (1997) el burnout o desgaste ocupacional es frecuentemente utilizado por muchos investigadores como un indicador de reducción del bienestar, frecuentemente acompañado de sentimientos de depresión, pérdida de autoestima y con componentes médicos como hipertensión y adicción al alcohol y drogas, con un impacto directo sobre los resultados de desempeño laboral. Autores como Baltes, Staudinger y Lindenberger (1999), Leontjew (1978) y Zijlstra (1993) afirman que la gente cambia y se desarrolla en su socialización y habilidades mientras interactúan en un ambiente particular (clima laboral).

Según D'Amato y Zijlstra (2008) cuando los trabajadores tienen una retroalimentación de su desarrollo pueden hacer “conciencia” de sus resultados con relación a sus resultados individuales. Cuando un empleado hace bien su trabajo, ellos se sienten bien y por lo tanto pueden impactar e intensificar sus sentimientos de autoeficacia, siendo esta una manera de reproducir sus propias cualidades porque ellos aprenden a hacerlo. Esta hipótesis de aprendizaje ampliamente probada en las teorías de Karasek y Theorell (1990) denominadas el modelo de demanda-control (Job Demand Control Model), indica que mientras un trabajador percibe que controla sus actos y éstos impactan su desempeño, su estrés disminuye.

Agervold y Mikkelsen (2004), Einarsen, Raknes y Matthiesen (1994), Einarsen y Hauge (2006) y Leymann (1996) proponen la hipótesis organizacional afirmando que un entorno de trabajo pobre crea condiciones causantes de producir al acoso psicológico en el trabajo, constituye uno de los enfoques más aceptados para explicar el mobbing con algunas variables organizacionales; siendo las deficiencias en el diseño del trabajo, deficiencias en los estilos de liderazgo, una posición expuesta socialmente y un bajo nivel moral dentro de la organización, mismos que llevan más directamente al acoso. Desde esta perspectiva el acoso está causado principalmente por problemas diseño de la tarea y en el ambiente social de las organizaciones,

siendo seleccionadas las víctimas por estar más socialmente expuestas, pasando a un segundo término las variables de personalidad.

El bajo control sobre la tarea, la calidad del liderazgo, el bajo apoyo social de jefes y compañeros, un clima social negativo, un entorno laboral estresante y competitivo, la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral, los cambios organizacionales, entre otras variables indirectas como la presión laboral temporal (Einarsen y Hauge).

Lo anterior está representado en un modelo propuesto por Carr, et al. (2003) proponiendo una relación entre bienestar y desempeño, asumiendo que el impacto del clima en los resultados pasa por los estados cognitivos y afectivos de los trabajadores.

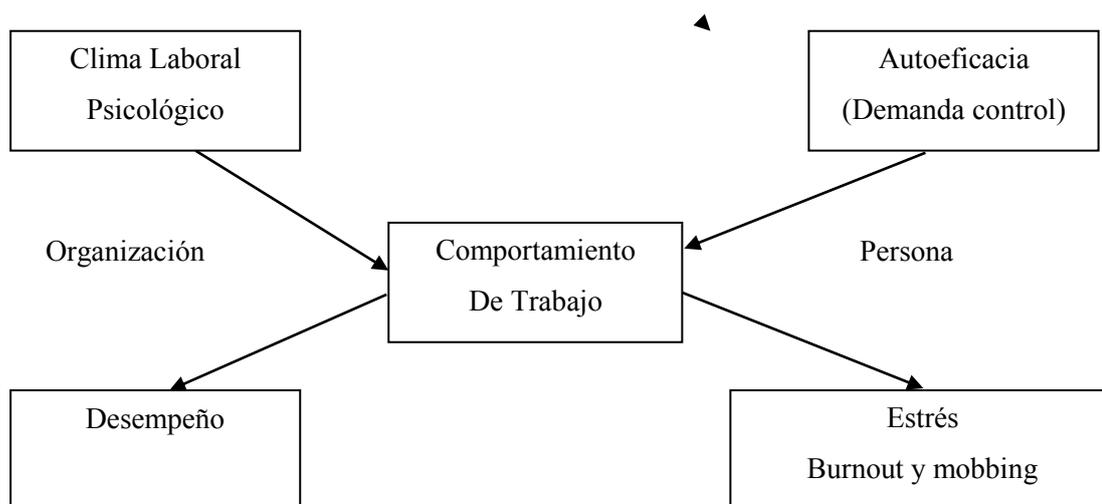


Figura 6. Modelo de Bienestar y Ejecución de Carr, et al., (2003).

Fuente: Tomado de D'Amato y Zijlstra 2008.

Capítulo 4

4. Factores asociados a clima laboral

El estudio sobre clima laboral debe considerar algunos otros conceptos importantes de describir.

4.1. Satisfacción en el trabajo

Locke (1976) plantea una definición clásica que considera la satisfacción en el trabajo como una reacción cognitiva y afectiva derivada de la evaluación de la experiencia laboral que conduce a un estado emocional positivo o placentero. De esta manera, la satisfacción en el trabajo es resultado de la percepción del individuo acerca de qué tanto el puesto provee de aquellos satisfactores esperados. Dicha actitud ha sido medida bajo dos condiciones: a) como un constructo global (qué tan satisfecho está el trabajador en términos generales) y b) como aspectos específicos del trabajo (paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo, etc.).

Bussing, Bissls, Fuchs y Perrar (1999) apuntan que la satisfacción en el trabajo se integra de tres características a) una respuesta emocional ante una situación laboral; como tal, no puede verse, sólo inferirse, b) grado en que los resultados del trabajo cumplen con las expectativas del individuo y c) la representación global de varias actitudes relacionadas (trabajo en sí mismo, las oportunidades de promoción, la supervisión y la relación con compañeros de trabajo y la paga).

4.2 Bienestar Emocional

El Bienestar Emocional es un constructo con diferentes alcances, autores como Lu (1999), Fortes-Ferreira, Peiró, González-Morales y Martín (2006) y Mattila, Elo, Kuosma y Kylä-Setälä (2006) lo asocian con estrés laboral que se experimenta ante compañeros de trabajo desagradables o jefes desconsiderados, o el desgaste emocional resultado de alta demandas de trabajo. Otros investigadores lo asocian con cambios organizacionales recurrentes

(Verhaeghe, Vlerick, Gemmel, Van Maele, y De Backer (2006); por otro lado Bégat y Severinsson (2006) lo relacionan con el tipo de supervisión y clima organizacional percibido; Jackson, Rothmann y Van de Vijver (2006) con el compromiso e involucramiento organizacional; y Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, Borsch-Supan (2007) con la salud autorreportada, síntomas de depresión; calidad de vida en general y en el trabajo.

4.3 Evitación al trabajo o renuncia psicológica

Tradicionalmente, las investigaciones realizadas por psicólogos laborales, administradores de empresas y expertos en comportamiento organizacional, que se interesan en estudiar la ruptura de la relación entre las organizaciones y sus empleados, la han estudiado desde el punto de vista de la intención de permanencia, la renuncia o la rotación voluntaria de personal (Mobley, 1977; Mowday, Porter, y Steers, 1982; Tett y Meyer, 1993; Griffeth, Hom, y Gaertner, 2000; Littlewood, 2004).

No obstante, hoy día las condiciones laborales han cambiado de tal manera que la separación voluntaria es menos atractiva o posible, debido a la pérdida de empleos generada por recortes masivos de personal y fusiones organizacionales; por el cambio de las condiciones laborales y la calidad de vida asociado con el neoliberalismo; y por la preferencia por sustituir personas mayores por personas jóvenes que aceptan condiciones de trabajo y beneficios menos favorables.

Por las condiciones laborales imperantes, el nivel de estrés experimentado y violaciones del contrato psicológico, una proporción significativa de empleados desea o deseará terminar su relación laboral con la organización para la que trabaja, pero probablemente no lo hará inmediatamente o de manera definitiva. Una alternativa, tal vez más dañina para la organización y los empleados, es la Evasión del Trabajo o la renuncia psicológica, que se manifiesta como impuntualidad, ausentismo, reducción del esfuerzo o tiempo dedicado al trabajo, lentitud, rechazo de nuevas responsabilidades, deficiente calidad, contención de ideas creativas o innovadoras, resistencia al cambio, insatisfacción y pérdida del bienestar,

entre otros. De acuerdo con Gómez y Vicario (2008) el clima puede complementarse para su medición con los siguientes conceptos:

Liderazgo:

Se refiere al manejo inteligente, responsable y alentador en la empresa por parte de los superiores y la manera en como la capacidad de tomar decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de los empleados.

Rendimiento

El grado en que los trabajadores son responsables en la realización de las tareas y llevan a cabo sus actividades de trabajo eficazmente además de la manera en que la formación y entrenamiento se ven reflejados en su productividad.

Comunicación

El proceso de transmitir información dentro de la empresa, donde la manera en que se da esta interacción es bajo una atmosfera de amabilidad, respeto, confianza y compañerismo.

Relaciones sociales:

Grado en que los empleados perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmosfera de amistad y compañerismo y en la cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo.

Innovación (apertura al cambio):

Es entendida como la aportación de nuevas ideas con el propósito de cambiar y desarrollar el trabajo dentro de la organización permitiendo el crecimiento y el desarrollo constante para mejorar.

Unión entre los compañeros de trabajo (cohesión):

El grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la organización.

Implicación (Compromiso):

Es el grado de compromiso y el nivel de responsabilidad que el trabajador siente dentro de la organización, lo cual lo lleva a buscar una mayor participación e involucramiento dentro de la empresa.

Satisfacción:

La manera en que son reconocidos los empleados y si estos se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos propuestos y si esto se da como resultado de los esfuerzos de la empresa para lograr un ambiente, agradable, saludable y productivo.

Consideración:

Grado en el que el jefe otorga apoyo a los empleados, se dirige y comunica bajo el respeto y amabilidad hacia ellos, brindándoles un trato de la manera más humanamente posible.

Autonomía:

Grado en que los trabajadores pueden sentirse independientes en su trabajo y si consideran que tienen la libertad de elegir la forma más conveniente de realizar sus actividades de trabajo.

Apoyo:

Percepción donde los trabajadores perciben apoyo, ayuda y amistad por parte de las personas que trabajan en la empresa, favoreciendo el sentimiento de compañerismo y de trabajo en equipo.

Conflicto:

Grado en que los trabajadores perciben divergencias de opinión y entredichos con la autoridad, así como envidias y discusiones entre compañeros de trabajo lo cual conlleva a problemas y posibles peleas dentro de la organización.

Motivación (y esfuerzo):

Grado en que los trabajadores son alentados por las condiciones de la empresa que hacen que los empleados trabajen intensamente, esto se refleja en que el trabajador se siente responsable

de realizar sus tareas laborales, se siente comprometido con su trabajo y se preocupa por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de su trabajo.

Remuneración:

La percepción del pago justo por las actividades realizadas dentro de la organización y la satisfacción que el trabajador siente por ello.

Estructura (normas, políticas y obligaciones que establece la organización):

Se refiere a la percepción de las normas y políticas que establecen en la empresa para guiar el curso de los propósitos de la misma; las directrices, objetivos y consignas que establecen las formas de trabajar, es decir, todas las responsabilidades que adquiere el trabajador al pertenecer a la organización, esto incluye puntualidad, cumplimiento y compromiso con lo establecido por la empresa.

Beneficios y recompensas (Estímulos y recompensas):

El grado en que los trabajadores perciben que la empresa busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como salario, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que buscan hacer sentir satisfecho al empleado, así como obtener reconocimiento por la calidad del trabajo.

Capítulo 5

5. Método

5.1 Planteamiento del problema

El clima laboral tiene una estrecha relación con la salud ocupacional y un evidente impacto en la productividad del individuo trabajador, por lo tanto, esta investigación trata de integrar información que sirva de sustento al área de la Psicología Organizacional y que contribuya como sustento teórico en la prevención y sano desarrollo del personal.

Los trabajadores, como fuerza de trabajo, son un elemento vital e insustituible del ciclo económico, por lo que sus problemas, la detección y tratamiento de los mismos son la principal unidad de análisis en el presente proyecto.

El clima laboral y su impacto en la salud y la productividad como tema de estudio, intenta integrar conceptos que fomenten el bienestar general organizacional y social, pero sobre todo el desarrollo del trabajador.

5.2 Justificación

La complejidad del concepto de clima laboral descrito anteriormente permite visualizar que su impacto está en diferentes niveles en términos psicosociales. El avance de la investigación en otros lugares del mundo ha llevado a países desarrollados a tomar medidas de corte psicosocial, legal y organizacionales para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, así como un beneficio para las empresas y calidad de las relaciones entre sistemas humanos y productivos.

La Psicología de la Salud en el mundo avanza para evidenciar y corregir fallas en los sistemas organizacionales. México no debe quedarse atrás en lo que se refiere a contribuir a sus sistemas productivos mediante diagnósticos, tratamientos de intervención y programas de

prevención, ya que los beneficios de calidad de vida y económicos impactan en toda la sociedad.

Considerando lo antes mencionado, se elaboró la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la salud ocupacional de trabajadores mexicanos y centroamericanos?

5.3 Objetivo general

1. Reconocer relaciones estadísticamente significativas entre clima laboral y la salud ocupacional en una muestra de trabajadores de tres empresas diferentes con presencia nacional y centroamericana.

5.3.1 Objetivos específicos

1. Determinar relaciones estadísticamente significativas entre clima laboral y salud ocupacional con variables de tipo sociodemográfico
2. Aportar datos certeros y valiosos para nuestra sociedad en el ámbito laboral, que impulsen nuevas investigaciones en el área y promuevan el cuidado de quienes con su fuerza de trabajo inspiran el desarrollo de un país a partir de la fortaleza teórica y psicométrica de una investigación sistemática.

5.4 Hipótesis

- Existen relaciones estadísticamente significativas entre el clima laboral y la salud ocupacional en una muestra de trabajadores de tres empresas diferentes con presencia nacional y centroamericana
- Existen relaciones estadísticamente significativas entre clima laboral y la salud ocupacional con variables de tipo sociodemográfico en una muestra de trabajadores de tres diferentes empresas con presencia nacional y centroamericana

5.5 Variables

Para los tres estudios se plantearon diversas variables asociadas a clima laboral y salud ocupacional (desgaste ocupacional, acoso psicológico y factores psicosomáticos)

Estudio	Factores de Clima Laboral	Factores de Salud Ocupacional
Estudio 1	F10. Liderazgo F11. Recompensa	F1. Agotamiento Emocional F2. Despersonalización
22 factores	F12. Relaciones laborales	F3. Insatisfacción de logro
104 ítems	F13. Comunicación F14. Toma de decisiones F15. Innovación F16. Satisfacción F17. Rendimiento F18. Conflicto F19. Evitación al trabajo F20. Bienestar emocional F21. Intención de Permanencia F22. Justicia Organizativa Interpersonal	F4. Trastornos de sueño F5. Trastornos gastrointestinales F6. Trastornos psiconeuróticos F7. Trastornos de dolor F8. Indicador de ansiedad F9. Indicador de depresión
Estudio 2	F1. Evitación al trabajo F2. Bienestar emocional F3. Sensibilidad a la injusticia F4. Justicia organizativa organizacional F5. Intención de permanencia F6. Satisfacción en el trabajo F7. Apoyo organizacional percibido F8. Compromiso afectivo F9. Compromiso normativo F10. Compromiso de continuación F11. Involucramiento con el puesto F15. Engagement F21. Liderazgo F22. Comunicación F23. Cohesión F24. Satisfacción F25. Motivación	F12. Desgaste emocional F13. Despersonalización F14. Insatisfacción de logro F16. Violencia verbal F17. Comunicación deteriorada F18. Maltrato y humillación F19. Sobrecarga de trabajo F20. Exceso de supervisión y control F26. Trastornos de sueño F27. Trastornos gastrointestinales F28. Trastornos psiconeuróticos F29. Trastornos de dolor F30. Indicador de ansiedad F31. Indicador de depresión
Estudio 3	F1. Evitación al trabajo F2. Bienestar emocional F3. Sensibilidad a la injusticia F4. Justicia organizativa organizacional F5. Intención de permanencia F6. Satisfacción en el trabajo F7. Apoyo organizacional percibido F8. Compromiso afectivo F9. Compromiso normativo F10. Compromiso de continuación F11. Involucramiento con el puesto F15. Engagement F21. Liderazgo F22. Comunicación F23. Cohesión F24. Satisfacción F25. Motivación	F12. Desgaste emocional F13. Despersonalización F14. Insatisfacción de logro F16. Violencia verbal F17. Comunicación deteriorada F18. Maltrato y humillación F19. Sobrecarga de trabajo F20. Exceso de supervisión y control F26. Trastornos de sueño F27. Trastornos gastrointestinales F28. Trastornos psiconeuróticos F29. Trastornos de dolor F30. Indicador de ansiedad F31. Indicador de depresión
31 factores		
137 ítems		

5.5.1 Variables clasificatorias (sociodemográficas) consideradas en los tres estudios

Localidad, edad, sexo, estado civil, escolaridad, tipo de organización, área dentro de la empresa, carrera profesional, nivel de puesto, tipo de contrato, contacto con el usuario, personal a cargo, número de personas a cargo, horas de trabajo al día, antigüedad en la empresa, años laborando, ascensos, empleos en la vida, ingreso mensual, horas libres, horas de ejercicio semanal, años en pareja, tiene hijos, número de hijos, número de horas de sueño diario, consumo de tabaco, frecuencia de fumar, número de cigarros, consumo de alcohol, ingesta de alcohol mensual, peso, estatura.

5.6 Tipo de investigación

Para determinar la relación entre clima laboral y la salud ocupacional se llevó a cabo un tipo de investigación de tipo transversal, ex post facto y explicativa, con diseño no experimental. (Kerlinger y Lee, 2002).

La finalidad de este tipo de investigaciones es proporcionar un panorama descriptivo de la presentación del fenómeno. De acuerdo con Hernández, Fernández y Lucio, (1998) el diseño, consiste en medir a un grupo de personas u objetos, una o generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que al establecer hipótesis, éstas resultan también descriptivas.

5.7 Sujetos

Para esta tesis participaron un total de 2,094 trabajadores 1939 mexicanos y 155 centroamericanos, en activo, en muestreos no probabilísticos estratificados para un mínimo de control de varianza.

Estudio 1: En este primer estudio la muestra estuvo conformada por un total de 75 trabajadores mexicanos y centroamericanos en activo de una empresa de origen sueco dedicada al ramo papelerero (México, 39%; Nicaragua 17%; Costa Rica, 44%). En una proporción de 59% mujeres y 42% hombres, en edades de entre 20 y 51 años.

Estudio 2: Para el segundo caso, la muestra se conformó de 390 trabajadores mexicanos y centroamericanos en activo de una empresa farmacéutica alemana. El 98% correspondiente a Cuba y México, 6% de Guatemala, 5% de Nicaragua y República Dominicana y 4% de El Salvador, Costa Rica y Panamá y 2% de Honduras. En una proporción de 51% hombres y 45% de mujeres en edades de entre 20 y 73 años.

Estudio 3: Este último estudio se realizó en una empresa mexicana dedicada a las telecomunicaciones en una muestra conformada por 1,629 trabajadores de diferentes regiones de la República Mexicana (San Luis Potosí, Tehuacán, Puebla y Querétaro). En donde el 60% de representó al género femenino, 36% el masculino y 4% no reportó. El 66% ocupaba un puesto operativo; 19% administrativo; 4% una posición gerencial dentro de la empresa y el 10% no reportó.

5.8 Instrumentos

Se utilizaron dos cuestionarios.

Estudio 1. Un cuestionario compuesto de 104 ítems a partir de 22 factores de clima laboral y salud ocupacional.

Estudios 2 y 3. Un cuestionario conformado por 137 ítems que consideraba 31 factores de clima laboral y salud ocupacional. Estos dos cuestionarios diseñados con base en los siguientes instrumentos:

Factores Salud Ocupacional

Desgaste Ocupacional (Burnout), Uribe-Prado (2008)

Acoso Laboral (Mobbing) de Uribe-Prado (2009)

Factores Psicosomáticos, Uribe-Prado (2008)

Factores Clima Laboral

Clima Laboral, Gómez y Vicario (2008)

Satisfacción Laboral, López Carranza (1999),

Renuncia Psicológica, Littlewood en Uribe (2008)

Bienestar Emocional, Littlewood en Uribe (2008)

5.9 Procedimiento

La aplicación del instrumento se llevó a cabo en cada empresa por separado por medio de lápiz y papel para la población mexicana (Ciudad de México, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí) y por vía electrónica para Centroamérica (Nicaragua y Costa Rica estudio 1. Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Cuba estudio 2) el tiempo aproximado de realización fue de 45 minutos y se encontraba compuesto de un cuadernillo de preguntas y uno más de respuestas. El procedimiento fue el mismo para las tres organizaciones, las aplicaciones se realizaron de manera colectiva por áreas y, o departamentos en salas de capacitación o auditorios, o en ambos, el cual se legitimó por parte de las áreas de recursos humanos. Las aplicaciones se llevaron a cabo durante una y dos semanas. Una vez que los cuestionarios fueron aplicados, los datos obtenidos fueron capturados y codificados

5.9.2 Definición de factores

Evitación al trabajo/Evitación autorreportada

Comportamiento de los empleados que no contribuyen a los objetivos organizacionales, tales como la impuntualidad en la entrada y salida, ausencias frecuentes o prolongadas, fingimiento de trabajo o enfermedad. Así como la realización de actividades no relacionadas con las obligaciones del puesto como lo son las pláticas prolongadas con compañeros, abuso en el uso del teléfono, la computadora y el baño o, disminución de la intensidad del desempeño. También se le llama renuncia psicológica, que se manifiesta como impuntualidad, ausentismo, reducción del esfuerzo o tiempo dedicado al trabajo, lentitud, rechazo de nuevas responsabilidades, deficiencia de calidad, contención de ideas creativas, resistencia al cambio, insatisfacción y pérdida del bienestar (Griffeth, Hom, Gaertner, 2000; Littlewood, 2004, Littlewood, 2008).

Bienestar emocional

Siegris, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges y Borsh-Supan (2007), consideran al bienestar emocional como reacciones tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con las manifestaciones de tristeza, preocupación, sueño (dormir), energía y salud. Proponen que es la consecuencia de la trayectoria de la justicia organizacional y satisfacción en el trabajo y

un correlato de la evitación. Lu (1999), Fortes-Ferreira, Peiró, González-Morales y Martín (2006) y Mattila Elo, lo describen como compañeros desagradables o jefes desconsiderados, o el desgaste emocional resultado de altas demandas de trabajo; otros lo relacionan con cambios organizacionales recurrentes (Vehaeghe, Vlerick, Gemmel, Van Maele y de Berker (2006).

Sensibilidad a la injusticia

Se refiere a la reacción de los individuos a la percepción de injusticia organizacional moderada por la sensibilidad que tienen respecto a la inequidad. Husseman, Hatfield y Miles (1989) fueron los primeros en probar la hipótesis del constructo de sensibilidad a la inequidad mediante la aplicación del Instrumento de Sensibilidad a la Equidad (Equity Sensivity, instrumento ESI de 5 reactivos de distribución forzada de dos opciones) a una muestra de 519 estudiantes universitarios. Los autores proponen ante la sensibilidad los individuos pueden clasificarse en: benevolentes, sensibles y autorizados. Los primeros reportan estar satisfechos cuando son sub compensados y experimentan culpa al ser sobre compensados; los sensibles experimentan estrés o insatisfacción cuando son sub compensados y también sienten culpa en el caso de ser sobre compensados; y los autorizados muestran satisfacción cuando son sobre compensados e insatisfacción al ser sub compensados.

Justicia organizacional interpersonal

Este constructo deriva de la teoría de equidad de Adams (1965) la cual propone que los individuos están motivados por ser tratados de manera equitativa en relación con el resto de sus compañeros de trabajo. De acuerdo a Hosmer y Kiewitz (2005), la justicia organizacional se refiere a la percepción de los empleados acerca de qué tan justo es el trato que reciben por parte de su organización.

Intención de permanencia

Tett y Meyer afirman que se trata de la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización y concuerdan con Griffeth, Hom y Gaertner, (2000), en que se trata del precursor más importante e inmediato de la rotación de acuerdo al postulado de que el mejor predictor del comportamiento es la intención por ejecutar dicho comportamiento, según propone la teoría de la acción razonada de Fishbein y Ajzen en 1975 (Littlewood, 2008).

Satisfacción del trabajo

Según Littlewood (2008), esta es una de las actitudes que mayor intención ha recibido y cita la clásica definición de Locke en 1976, en donde afirma que se trata de una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y conduce a un estado emocional placentero; por lo tanto, la satisfacción se entiende como la percepción del individuo sobre que tanto el puesto provee de satisfactores esperados. Refleja un constructo global del trabajo y relacionado con aspecto a sueldo, horario, relaciones, condiciones y tipo de trabajo, entre otros.

Apoyo organizacional percibido

Interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar, (Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa, 1986).

Compromiso afectivo

Sentimientos de referencia y apego que tiene el individuo hacia su organización; afecto o cariño del individuo por su empresa. Meyer y Allen (1991) concluyen que no se sabe cómo el compromiso organizacional se genera y afecta al comportamiento de los individuos; sin embargo, es probable que este tipo de compromiso se derive de un estado de equidad y consideración por los trabajadores.

Comunicación

Mide el nivel de confianza, compañerismo y trabajo en equipo que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo. (Littlewood, 2008).

Compromiso normativo

Obligación que el empleado siente por permanecer en la organización. Se refieren a los sentimientos de reciprocidad, que siente el colaborador por haber sido objeto de consideraciones y tratamiento especial. Este concepto se ve aumentado por capacitación, becas, favores especiales, así como mediante la comunicación de expectativas organizacionales que generan sentimientos de obligación (Meyer y Allen, 1991).

Compromiso de continuación

Dimensión que se relaciona con los costos o pérdidas resultantes de la separación laboral que ocurre por la renuncia o despido. Estos costos pueden o no ser de tipo financieros, (Becker, 1960); se desprenden en gran parte de la percepción que tiene el individuo de la ausencia de alternativas de empleo (Ritzer y Trice, 1969; Itrebriniak y Alutto, 1972)

Involucramiento con el puesto

Grado en que las personas se identifican psicológicamente con su puesto o bien, la importancia que tiene en su autoestima. También se considera un estado cognitivo que refleja el grado de identificación psicológico con el puesto (Littlewood, 2008).

Burnout

Manassero, García Vázquez Ferrer, Ramis y Gili (2000) lo describen como la “pérdida de interés frente a los usuarios de servicios”, o bien el “distanciamiento psicológico respecto al trabajo y desesperanza por encontrar interés y esfuerzo en el trabajo”. Freudenberger 1974 lo describió como “un estado psicológico individual caracterizado por síntomas físicos y psíquicos”.

Desgaste emocional/agotamiento emocional

Pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, fatiga. Conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos específicos como consecuencia de condiciones no favorables. Condición en la que los trabajadores afirman que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo (Maslach y Jackson, 1982).

Despersonalización

Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías impersonales hacia las personas, (clientes, pacientes, alumnos, presos etc.). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, así como de actitudes y sentimientos de cinismo hacía las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a ser culpados de sus problemas. (Maslach y Jackson, 1982).

Insatisfacción de logro

Respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a los que atienden (Maslach y Jackson, 1982).

Engagement

Gurrola (2010) grado de involucramiento emocional e intelectual que un empleado tiene con su organización.

Violencia verbal

Se reconoce como parte de la violencia limpia o psicológica, incluye el manejo de la palabra para calumniar, circular información falsa y dirigida a deteriorar el ánimo de una persona en forma directa o indirecta (Almeida y Gómez, 2005).

Comunicación deteriorada

Acción de interrumpir el enlace, transporte, correspondencia, relación entre dos o más interlocutores, que provoca tensiones en una degradación de la información a comunicar (García-Pelayo y Gross, 2000).

Maltrato y humillación

Rebajar el orgullo de una persona, mortificar, defraudar, envilecer, someter, avergonzar (García-Pelayo y Gross, 2000).

Sobrecarga de trabajo

La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto en particular y una o varias tareas específicas, como respuesta a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y la capacidad total del organismo. (González, Moreno y Garrosa, 2005).

Exceso de supervisión y control

Someter a examen y revisión una cosa para aceptar, corregir, modificar, rectificar, repasar, retocar y controlar bajo un proceso, método o técnica en forma rigurosa (García-Pelayo y Gross, 2000).

Liderazgo

Determinar la percepción que se tiene sobre la inteligencia, don de mando y responsabilidad de líder con respecto a un grupo, que puede ser orientado a la tarea, a la gente, a ambos o a ninguno. La democracia y el autoritarismo son sus extremos respecto al estilo de dirigir o conducir a los otros para obtener metas y alcanzar objetivos (Littlewood, 2008).

Cohesión

Se relaciona con la unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y subordinados con los cuales de manera frecuente la persona interactúa en equipo (Littlewood, 2008)

Satisfacción

Se asocia con la evaluación del reconocimiento, logro de metas y resultados que se derivan del trabajo e interacción con compañeros de trabajo (Littlewood, 2008).

Motivación

Los empleados muestran preocupación por la calidad de trabajo, intentan seguir adelante y se involucra en su trabajo. De la misma forma, se asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso con el trabajo en función de las expectativas alcanzadas (Littlewood, 2008).

Trastornos psicosomáticos

Alteraciones de la salud en términos de presencia de enfermedad, sintomatología, entre otras. En términos de trastornos de sueño, gastrointestinales (gastritis, colitis, diarrea, estreñimiento), psiconeuróticos, (fobias, obsesiones, compulsiones, dolor (musculo-esquelético, cefaleas, migrañas), indicador de ansiedad, y depresión (tristeza), derivados de lo descrito en el DSM-IV (López-Ibor y Valdéz, 2002).

Recompensa

El grado en que los trabajadores perciben que la empresa busca retribuir el trabajo por medio de estímulos tales como salario, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios que buscan hacer sentir satisfecho al empleado, así como obtener reconocimiento por la calidad del trabajo (Gómez y Vicario, 2008).

Relaciones laborales

Grado en que los empleados perciben el trabajo con sus compañeros bajo una atmosfera de amistad y compañerismo y en la cual existe una buena comunicación para realizar el trabajo en equipo (Gómez y Vicario, 2008).

Toma de decisiones

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso (Taylor y Bowers, 1972).

Innovación

Es entendida como la aportación de nuevas ideas con el propósito de cambiar y desarrollar el trabajo dentro de la organización permitiendo el crecimiento y el desarrollo constante para mejorar (Gómez y Vicario, 2008).

Rendimiento

El grado en que los trabajadores son responsables en la realización de las tareas y llevan a cabo sus actividades de trabajo eficazmente además de la manera en que la formación y entrenamiento se ven reflejados en su productividad (Gómez y Vicario, 2008).

Conflicto

Grado en que los trabajadores perciben divergencias de opinión y entredichos con la autoridad, así como envidias y discusiones entre compañeros de trabajo lo cual conlleva a problemas y posibles peleas dentro de la organización (Gómez y Vicario, 2008).

Capítulo 6

6. Resultados

6.1 Resultados estudio 1

Este primer estudio tiene como objetivo determinar si existen relaciones estadísticamente significativas entre los factores de salud ocupacional y clima laboral así como comprobar si existe relación con variables clasificatorias de tipo sociodemográfico. Para alcanzar dicho objetivo se seleccionó una muestra, constituida por 75 trabajadores mexicanos y centroamericanos (Nicaragüenses y Costarricenses) de una empresa dedicada a la industria papelera. Una vez que fue aplicado el instrumento a dicha población, se codificaron las respuestas para someter a un análisis los datos a través del paquete estadístico SPSS para Windows versión 15.0. A continuación se explica en la tabla 7 los datos sociodemográficos de los participantes del primer estudio incluido en el presente proyecto de investigación.

Tabla 7. *Variables sociodemográficas*

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Localidad	México	29	38.7%
	Nicaragua	13	17.3%
	Costa Rica	33	44.0%
	Total	75	100%
Género	femenino	44	58.7%
	masculino	31	41.3%
	Total	75	100%
Edad	20-25 años	16	21.3%
	26-30 años	21	28.0%
	31-40 años	30	40.0%
	41-50 años	7	9.3%
	mayor a 51 años	1	1.3%
	Total	75	100%

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Escolaridad	primaria	3	4.0%
	secundaria	3	4.0%
	preparatoria	1	1.3%
	carrera universitaria	47	62.7%
	maestría	12	16.0%
	carrera técnica	9	12.0%
	Total	75	100%
Edo. Civil	soltero	31	41.3%
	casado	35	46.7%
	divorciado	6	8.0%
	unión libre	3	4.0%
	Total	75	100%
Tipo de organización	privada	75	100%
	pública	0	0%
	Total	75	100%
Área	Recursos humanos	2	2.7%
	Ventas	24	32.0%
	Finanzas	15	20.0%
	Supply Chain	3	4.0%
	Marketing Personal Care	2	2.7%
	Marketing Tissue	1	2.3%
	no reportan	28	37.3%
	Total	75	100%
Carrera	administración de empresas	29	38.7%
	contaduría	8	10.7%
	mercadeo	3	4.0%
	finanzas	1	1.3%
	recursos humanos	4	5.3%
	ingeniería	10	13.3%
	MBA	3	4.0%
	economía	3	4.0%
	técnico contabilidad	2	2.7%
	comercio exterior	1	1.3%
	inglés	1	1.3%
	periodismo	1	1.3%
	no reportan	9	12.0%
	Total	75	100%
Nivel de puesto	auxiliar administrativo	27	36.0%
	coordinador/jefe/supervisor	35	46.7%
	gerente/director	13	17.3%
	Total	75	100%

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Tipo de contrato	tiempo indefinido	65	86.7%
	obra determinada	8	10.7%
	tiempo determinado	2	2.7%
	Total	75	100%
Contacto con el usuario	directo	67	89.3%
	indirecto	8	10.7%
	Total	75	100%
Personal a cargo	si	35	46.7%
	no	40	53.3%
	Total	75	100%
Número de personas a cargo	sin personal a cargo	45	60%
	1 persona	10	13.3%
	2 personas	7	9.3%
	3-17 personas	1	17.3%
	Total	75	100%
Horas de trabajo al día	7-8 horas al día	20	26.7%
	9-10	33	44.0%
	11-14	16	21.3%
	no reporta	6	8.0%
	Total	75	100%
Antigüedad	1.01-3 años	9	12.0%
	3.01-5	31	41.3%
	5.01-10	14	18.7%
	5.00	16	21.3%
	no reportan	5	6.7%
	Total	75	100%
Años laborando	1 o menos	6	8.0%
	1.01-5	10	13.3%
	5.01-10	23	30.7%
	10.01-15	15	20.0%
	15.01-20	11	14.7%
	20.01-27	10	13.3%
	Total	75	100%
	Ascensos	sin ascensos	12
1-2		24	32.0%
3-4		18	24.0%
5-6		11	14.7%
7-14		10	13.3%
Total		75	100%

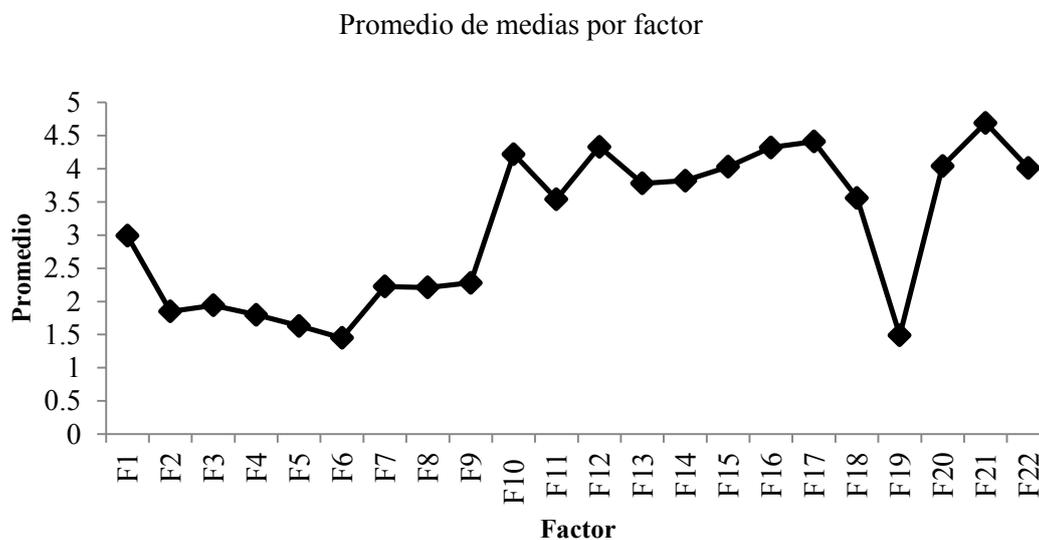
Variable	Grupos	N	Porcentaje
Empleos en la vida	1	9	12.0%
	2	12	16.0%
	3	15	20.0%
	4	17	22.7%
	5	11	14.7%
	6-10	11	14.7%
	Total	75	100%
Ingreso mensual	hasta \$7000 MX	5	6.7%
	\$7001-\$10000	7	9.3%
	\$10001-\$15000	18	24.0%
	\$15001-\$20000	13	17.3%
	\$20001-\$30000	10	13.3%
	\$30001-\$96000	13	17.3%
	No reportan	9	12.0%
	Total	75	100%
Hrs. libres	cero hrs. libres	20	26.7%
	3-10 hrs.	15	20.0%
	11-25	19	25.3%
	26-40	8	10.7%
	41-200 hrs libres	13	17.3%
	Total	75	100%
Horas de ejercicio semanal	cero hrs. ejercicio	33	44.0%
	1-2	10	12.0%
	3 hrs	10	13.3%
	4-5	11	14.7%
	6-10	11	14.7%
	Total	75	100%
Años en pareja	menos 1 año	27	36.0%
	1-3 años	10	13.3%
	4-7	19	25.3%
	8-11	12	16.0%
	12-23	7	9.3%
	Total	75	100%
Tienen hijos	si	46	61.3%
	no	29	38.7%
	Total	75	100%
Número de hijos	0.0	11	14.7%
	1.00	19	25.3%
	2.00	18	24.0%
	3.00	3	4.0%
	4.00	2	2.7%
	no reportan	22	29%
	Total	75	100%

La tabla 7 muestra que Costa Rica representa a un 44.0% de la población total de este primer estudio, donde la edad promedio oscila entre los 31-40 años y el género femenino destaca con un 58.0%, un 62.7% corresponde al nivel más alto de escolaridad alcanzado correspondiente a carrera universitaria y un promedio del 46.0% señala que los participantes son casados en relación a su estado civil. Igualmente se reporta que 100% de los empleados se encuentran laborando en un tipo de organización privada, de los cuales el 32.0% de los participantes preponderantemente corresponden al área de ventas, mientras que la carrera con mayor promedio corresponde a administración de empresas con un 38.7%, el 36.0% concierne a un nivel de puesto auxiliar administrativo, un 86.7% de los trabajadores poseen un contrato de tiempo indefinido y el 89.3%, promedio más elevado tiene contacto directo con el cliente en relación al puesto que desempeñan. Un porcentaje amplio del 53.0% no tienen personal a cargo, el 17.3% tienen a cargo entre 3-17 empleados; de acuerdo a las horas de trabajo mayoritariamente se registran entre 9-10 horas diarias correspondiente al 44.0%, la antigüedad con mayor frecuencia se ubica en un valor de 3.01-5 años con un 41.3% y el promedio más alto para los años laborados se halla entre 5.01-.10 años con un 30.7% del total de la muestra. Así mismo, el 32.0% de los sujetos ha recibido de 1 a 2 ascensos siendo el valor más alto registrado y solo 4 han sido el número de empleos que han obtenido en su vida; el 22.7% sobre la muestra representa al ingreso mensual con mayor frecuencia que oscila entre \$10,000-\$15,000 MX, y una cifra importante del 26.0% promedio más elevado no cuenta con horas libres al igual que un 44.0% que registra no tener horas de ejercicio semanal; conforme a la condición a los años en pareja el 36.0% de los sujetos encuestados vive en pareja desde apenas un año o menos, así como un importante 61.3% tienen hijos de los cuales un sobresaliente 25.3% reporta tener solo un solo hijo.

Tabla 8.Calificaciones por factor

	Factor	Nombre del factor	Promedio
Salud	F1	Agotamiento	2.99
Ocupacional	F2	Despersonalización	1.85
	F3	Insatisfacción de Logro	1.94
	F4	Trastornos de Sueño	1.80
	F5	Trastornos Gastrointestinales	1.63
	F6	Trastornos Psiconeuróticos	1.45
	F7	Trastornos de Dolor	2.24
	F8	Indicador de Ansiedad	2.21
	F9	Indicador de Depresión	2.28
	Clima Laboral	F10	Liderazgo
F11		Recompensa	3.54
F12		Relaciones Laborales	4.33
F13		Comunicación	3.78
F14		Toma de Decisiones	3.82
F15		Innovación	4.03
F16		Satisfacción	4.32
F17		Rendimiento	4.41
F18		Conflicto	3.56
F19		Evitación al Trabajo	1.49
F20		Bienestar Emocional	4.04
F21		Intención de Permanencia	4.69
F22		Justicia Organizativa Interpersonal	4.01

Figura 7. Comparación de medias por factor.



Con base a las tabla 8 y la figura 7, que muestra los promedios de medias por factor se expresa que la calificación más elevadas corresponden a los componentes de clima laboral: F12C (Intención de permanencia), F8C (Rendimiento), F3C (Relaciones laborales) y F1C (Liderazgo).

Tabla 9. Medias de grupos por factor

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22
Localidad	México (DF y Mty)	2.97	1.82	1.94	1.68	1.60	1.37	2.04	2.11	2.37	3.90	3.30	4.00	3.51	2.59	3.86	4.08	4.29	3.16	1.53	3.97	4.42	3.79
	Nicaragua	3.02	1.96	1.85	1.77	1.58	1.47	2.12	2.46	2.30	4.74	4.12	4.34	4.19	4.07	4.28	4.65	4.53	3.96	1.44	4.36	4.78	4.23
	Costa Rica	2.99	1.84	1.97	1.91	1.67	1.52	2.46	2.21	2.21	4.29	3.50	4.59	3.85	3.93	4.09	4.39	4.46	3.73	1.48	3.97	4.87	4.11
Género	Femenino	2.96	1.83	1.91	1.80	1.70	1.54	2.49	2.25	2.38	4.17	3.70	4.31	3.85	3.75	3.93	4.29	4.36	3.52	1.48	4.03	4.80	3.95
	Masculino	3.01	1.87	1.96	1.80	1.58	1.39	2.07	2.19	2.21	4.26	3.42	4.34	3.73	3.88	4.11	4.34	4.45	3.58	1.50	4.04	4.61	4.05
Edo civil	Soltero	3.09	1.92	1.85	1.78	1.62	1.34	2.16	2.27	2.27	4.30	3.58	4.28	3.74	3.78	3.94	4.24	4.49	3.62	1.43	3.96	4.73	4.00
	Casado	2.86	1.73	1.94	1.82	1.54	1.45	2.24	2.08	2.20	4.12	3.43	4.31	3.71	3.84	4.13	4.40	4.40	3.53	1.48	4.13	4.75	3.96
	Divorciado	3.16	2.27	2.37	1.83	1.83	1.86	2.60	2.50	3.00	4.51	3.80	4.39	4.27	4.06	3.74	4.16	3.94	3.58	1.87	3.70	4.04	4.22
	Unión libre	3.11	1.85	1.94	1.78	2.33	1.77	2.46	2.66	2.00	3.96	3.86	4.79	4.04	3.66	4.37	4.48	4.66	3.16	1.54	4.40	4.91	4.22
Escolaridad	Primaria	2.62	2.11	1.69	1.68	1.90	1.33	3.20	1.50	2.00	2.36	2.60	2.18	1.93	1.95	2.22	2.46	2.50	1.83	0.63	2.90	3.25	2.08
	Secundaria	3.18	1.37	1.58	2.03	1.80	1.55	2.46	2.33	1.66	4.57	3.46	4.62	3.79	4.23	4.51	4.53	4.77	3.50	1.24	4.20	5.50	4.27
	Preparatoria	5.44	1.55	2.66	2.54	1.60	2.00	2.20	3.00	3.00	5.27	1.80	5.00	4.00	4.00	4.66	3.80	4.00	3.50	1.36	2.80	4.25	3.50
	Carrera Universitaria	2.90	1.81	1.90	1.84	1.60	1.44	2.21	2.21	2.29	4.22	3.53	4.28	3.78	3.84	4.05	4.36	4.56	3.67	1.49	4.14	4.85	4.07
	Maestría	3.32	2.20	2.26	1.80	1.74	1.62	2.27	2.54	2.54	4.43	4.06	4.46	4.11	3.79	3.93	4.30	4.00	3.06	1.65	3.98	4.06	4.26
	Carrera Técnica	2.77	1.74	1.85	1.50	1.55	1.25	2.11	1.88	2.11	4.11	3.33	4.70	3.78	4.06	4.28	4.54	4.55	4.05	1.60	3.95	4.77	3.75
Nivel de puesto	Directo	2.96	1.83	1.91	1.76	1.60	1.43	2.20	2.10	2.26	4.25	3.52	4.39	3.80	3.83	4.09	4.34	4.43	3.59	1.49	4.01	4.73	3.98
	Indirecto	3.20	2.09	2.19	2.14	1.87	1.62	2.62	3.12	2.50	3.95	3.68	3.76	3.64	3.80	3.56	4.09	4.22	3.27	1.50	4.30	4.37	4.20
Tipo de contrato	Tiempo indefinido	3.06	1.85	1.94	1.82	1.63	1.44	2.24	2.20	2.23	4.25	3.59	4.39	3.81	3.87	4.09	3.39	4.49	3.60	1.47	4.13	4.73	4.05
	Obra determinada	2.62	1.95	1.91	1.63	1.68	1.50	2.22	2.14	2.71	4.12	3.51	3.89	3.64	3.48	3.68	3.82	3.92	3.30	1.62	3.40	4.21	3.78
	Tiempo determinado	2.00	1.50	1.91	1.90	1.40	1.66	2.50	3.00	2.50	3.45	2.00	3.81	3.50	3.65	3.38	3.76	3.58	3.16	1.72	3.20	5.00	3.58

Nota: F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro; F4 Trastornos de Sueño; F5 Trastornos Gastrointestinales; F6 Trastornos Psiconeuróticos; F7 Trastornos de Dolor; F8 Indicador de Ansiedad; F9 Indicador de Depresión; F10 Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal.

* $\leq .05$ ** $\leq .01$

Variable	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22
Personal a cargo	Si	3.00	1.98	2.06	1.74	1.60	1.44	2.11	2.05	2.32	4.27	3.55	4.37	3.82	3.80	4.02	4.27	4.24	3.54	1.55	4.05	4.37	3.92
	No	2.98	1.75	1.83	1.86	1.66	1.46	2.36	2.35	2.25	4.18	3.53	4.29	3.75	3.85	4.05	4.35	4.56	3.57	1.45	4.03	4.96	4.09
Fumas	Si	3.17	2.01	2.03	1.88	1.78	1.51	2.43	2.77	2.55	3.70	3.43	4.00	3.50	3.58	3.80	3.92	4.29	3.28	1.54	3.70	4.41	3.75
	No	2.93	1.80	1.91	1.78	1.58	1.43	2.18	2.03	2.20	4.39	3.57	4.43	3.87	3.90	4.11	4.44	4.45	3.64	1.43	4.15	4.78	4.09
Frecuencia de consumo de alcohol	Nunca	2.95	1.88	2.07	1.78	1.50	1.36	2.36	2.04	2.20	3.85	3.00	4.20	3.61	3.67	3.76	4.09	4.14	3.64	1.51	3.75	4.50	3.81
	1 vez al año	3.52	1.91	2.43	1.93	1.65	1.79	2.70	3.00	3.25	2.43	3.45	3.59	2.59	3.05	3.33	3.78	4.75	2.58	1.63	3.70	4.00	3.25
	2 veces al año	2.79	1.66	1.96	1.70	1.77	1.33	2.17	1.42	2.14	4.09	3.37	4.57	3.67	4.15	4.23	4.39	4.50	3.92	1.62	4.25	4.78	3.59
	1 vez al mes	2.83	1.74	1.75	1.69	1.67	1.46	2.00	2.09	2.09	4.88	3.97	4.70	4.13	4.11	4.38	4.67	4.63	3.63	1.43	4.49	4.76	4.32
	Semanal	3.25	2.06	1.86	2.01	1.72	1.56	2.33	2.86	2.53	4.35	3.90	4.05	3.90	3.71	4.06	4.27	4.40	3.40	1.46	3.82	5.05	4.26
Ejercicio	Si	2.85	1.90	1.89	1.70	1.62	1.41	2.17	2.08	2.18	4.19	3.46	4.29	3.84	3.86	4.00	4.29	4.34	3.60	1.52	4.18	4.60	4.03
	No	3.24	1.77	2.03	1.99	1.64	1.53	2.40	2.48	2.48	4.27	3.68	4.40	3.67	3.76	4.10	4.36	4.55	3.48	1.44	3.77	4.85	3.98

Nota: F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro; F4 Trastornos de Sueño; F5 Trastornos Gastrointestinales; F6 Trastornos Psiconeuróticos; F7 Trastornos de Dolor; F8 Indicador de Ansiedad; F9 Indicador de Depresión; F10 Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

En la tabla anterior (**tabla 9**) se muestran las medias por factor con variables demográficas describiendo a los empleados con un nivel de educación preparatoria quienes reportan el valor más significativo del primer factor de agotamiento, (F1, $X=5.44$); así mismo, para el segundo factor correspondiente a despersonalización el grupo con un estado civil divorciado obtuvo la calificación más elevada (F2, $X=2.27$); en el tercer factor de insatisfacción de logro se hallaron valores sobresalientes para la población con un nivel de estudios de preparatoria, (F3, $X=2.66$). Para el factor cuatro de trastornos de sueño, la calificación más elevada se localiza en la muestra con un nivel de escolaridad preparatoria (F4, $X=2.54$). En cuanto al estado civil, la muestra de trabajadores en unión libre fue quien reporta el promedio más significativo para la variable de trastornos gastrointestinales, (F5, $X=2.33$) mientras tanto la población con un nivel de escolaridad preparatoria obtiene el valor más alto para el factor de trastornos psiconeuróticos, (F6, $X=2.00$), finalmente el nivel de escolaridad primaria obtuvo el promedio más alto para el factor de trastornos de dolor (F7, $X=3.20$).

En relación al nivel de puesto, el grupo con contrato indirecto se registra con el promedio más alto de indicador de ansiedad (F8, $X=3.12$), a su vez, el grupo con consumo de alcohol anual alcanza la calificación más sobresaliente en relación al indicador depresión (F9, $X=3.25$). Por otro lado, el personal con un nivel de escolaridad preparatoria, una vez más consigue valores significativos para el factor liderazgo (F10, $X=5.27$); paralelamente, la localidad de Nicaragua reporta la calificación más significativa (F11, $X=4.12$) en el factor de recompensa mientras que los trabajadores con un nivel de escolaridad preparatoria expresan alta significancia en el factor de relaciones laborales (F12, $X=5.00$). Respecto al estado civil, el grupo divorciado demuestra la calificación más significativa en el factor comunicación (F13, $X=4.27$); el grupo con nivel escolar secundaria registra el promedio más alto para el factor de toma de decisiones (F14, $X=4.23$) y el grupo con nivel escolar preparatoria obtuvo la calificación más significativa en el factor correspondiente a innovación (F15, $X=4.66$).

Para la variable consumo de alcohol mensual el promedio más elevado se refleja en el factor de satisfacción (F16, $X=4.67$) mientras que los asalariados con grado escolar secundaria son los que reciben el puntaje más alto en el factor rendimiento (F17, $X=4.77$) y el grupo correspondientes a nivel de estudios carrera técnica alcanza una calificación representativa en el factor conflicto (F18, $X=4.05$).

Por otro lado, los trabajadores registrados como divorciados reportan una calificación representativa en el factor evitación al trabajo (F19, $X=1.87$) así como para los consumidores de alcohol con una frecuencia mensual se detecta un puntaje elevado en el factor bienestar emocional (F20, $X= 4.49$). En relación al nivel de escolaridad secundaria el valor más alto se observa en el factor intención de permanencia (F21, $X=5.50$), así como también para el factor justicia organizacional interpersonal con un promedio significativo de (F22, $X= 4.27$)

Tabla 10. Correlaciones entre factores de Salud Ocupacional y Clima Laboral con variables demográficas

	Edad	Años en pareja	No. hijos	No. trabajos	Actividades al día	Hrs. de trabajo	Antigüedad en el puesto	Años de trabajo	Empleos en la vida	No. ascensos	Ingreso mensual	No. personas a cargo	Hrs. libres.	Hrs. ejercicio semanal
Salud Ocupacional	F1			.308**		.243*								
	F2						-.241*	-.240*						
	F3													
	F4													-250*
	F5												-.238*	
	F6			-.290*										
	F7													
	F8													-.243*
	F9							-.233*						
	F10													
Clima Laboral	F11										268*			
	F12							.262*						
	F13													
	F14					-.307**								
	F15													
	F16							.240*						
	F17					-.237*								
	F18													
	F19		.230*											
	F20					-.263*								
	F21													
	F22													

Nota: F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro; F4 Trastornos de Sueño; F5 Trastornos Gastrointestinales; F6 Trastornos Psiconeuróticos; F7 Trastornos de Dolor; F8 Indicador de Ansiedad; F9 Indicador de Depresión; F10 Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal. * $\leq .05$ ** $\leq .01$

Tabla 11. Correlaciones entre tres factores de salud ocupacional (desgaste ocupacional) y clima organizacional

	F1	F2	F3	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	
SO	F1.	1															
	F2.	.39**	1														
	F3.	.60**	.47**	1													
Clima Laboral	F10.	-.39**	-.32**	-.46**	1												
	F11.			-.38**	.52**	1											
	F12.	-.26*	-.45**	-.35**	.61**	.47**	1										
	F13.	-.37*	-.23*	-.46**	.78**	.55**	.65**	1									
	F14.	-.39**	-.43**	-.44**	.73**	.45**	.80**	.79**	1								
	F15.	-.39**	-.45**	-.48**	.72**	.50**	.82**	.77**	.86**	1							
	F16.	-.43**	-.44**	-.53**	.76**	.62**	.82**	.79**	.88**	.91**	1						
	F17.	-.29**	-.43**	-.39**	.51**	.38**	.70**	.53**	.73**	.76**	.79**	1					
	F18.	-.35**	-.42**	-.33**	.48**	.29**	.72**	.61**	.76**	.68**	.68**	.57**	1				
	F19.	.23*	-.31**	.60**										1			
	F20.	-.63**	-.34**	-.54**	.61**	.51**	.56**	.61**	.69**	.66**	.72**	.57**	.53**	-.25*	1		
	F21.	-.31**	-.59**	-.63**	.46**	.37**	.51**	.41**	.49**	.57**	.63**	.60**	.38**	-.24*	.38**	1	
	F22.	-.32**		-.31**	.78**	.51**	.59**	.73**	.67**	.69**	.72**	.58**	.41**		.52**	.48**	1

Nota: (Factores de Salud Ocupacional) F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro. (Factores de Clima laboral) F10 Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

Tabla 12. *Correlaciones entre factores de salud ocupacional (factores de desgaste ocupacional y factores psicossomáticos)*

	Trastornos de Sueño F4	Trastornos Gastrointestinales F5	Trastornos Psiconeuróticos F6	Trastornos de Dolor F7	Trastornos de Ansiedad F8	Trastornos de depresión F8
F1	.64**	.32**	.40**	.55**	.56**	.54**
F2	.31**		.25*			.39**
F3	.45**		.28*	.31**	.32**	.58**

Nota: (Desgaste ocupacional) F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro.

Tabla 13. *Correlaciones entre factores de clima laboral y salud ocupacional (factores psicossomáticos)*

	Trastornos de Sueño F4	Trastornos Gastrointestinales F5	Trastornos Psiconeuróticos F6	Trastornos de Dolor F7	Trastornos de Ansiedad F8	Trastornos de depresión F9
F10.	-.32**	-.36**	-.26*	-.48**	-.29*	-.38**
F11.				-.29*		-.38**
F12.	-.28*	-.26*	-.24*		-.27*	-.52**
F13.	-.37**	-.30**		-.47**	-.29*	-.47**
F14.	-.35**	-.26*	-.25*	-.33**	-.33**	-.54**
F15.	-.34**	-.28*	-.29*	-.32**	-.28**	-.56**
F16.	-.36**	-.29*	-.27*	-.34**	-.28*	-.59**
F17.	-.26*		-.24*			-.41**
F18.	-.30**	-.25*	-.33**	-.29*	-.37**	-.52**
F19.					.28*	.39**
F20.	-.60**	-.28*	-.42**	-.54**	-.56**	-.73**
F21.						-.37**
F22.		-.26*		-.31**		-.29*

Nota: (Factores de clima laboral) F10 Liderazgo; F11Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal.

* ≤ .05 ** ≤ .01

En la Tabla 10, se muestran correlaciones altamente significativas de los factores de Salud Ocupacional y Clima Laboral con variables demográficas tales como edad, años en pareja, número de hijos, número de trabajos, actividades al día, horas de trabajo, antigüedad en el puesto, años de trabajo, número de empleos en la vida, número de ascensos, ingreso mensual, número de personas a cargo, horas libres, horas de ejercicio semanal, a excepción de uno de los factores de salud ocupacional: F3 Insatisfacción de Logro, y seis de los factores de Clima Organizacional, F10 Liderazgo, F13 Comunicación, F15 Innovación, F18 Conflicto, F21 Intención de Permanencia, F22 Justicia Organizativa Interpersonal, así como también se excluye el factor F7 Trastornos de Dolor, de acuerdo a los indicadores psicosomáticos de salud ocupacional.

Dentro de las correlaciones encontradas, cabe destacar amplia relación entre el factor F1 agotamiento y la variable número de trabajos, lo cual indica que a mayor número de trabajos se percibe mayor agotamiento; así mismo para este mismo factor es considerable la relación con la variable horas de trabajo pues al incrementarse se registra mayor agotamiento. Respecto al siguiente factor, despersonalización F2 hay una importante relación con la variable antigüedad en el puesto y años de trabajo, proyectando que a menor antigüedad en el puesto existe mayor despersonalización y a mayor despersonalización menor cantidad de años de trabajo. De acuerdo al indicador trastorno de sueño F4 se observa cierta relación con la variable horas de ejercicio, pues a mayor número de horas de ejercicio semanal disminuyen los trastornos de sueño de la misma manera en que el factor trastornos gastrointestinales F5 se asocia con la variable horas libres; a mayor número de horas libres se reduce la presencia de trastornos gastrointestinales.

Acorde a los resultados de trastornos psiconeuróticos F6 se aprecia estrecha relación con la variable número de hijos, lo cual refleja que a menor número de hijos se registra un aumento en los trastornos psiconeuróticos. En cuanto a trastornos de ansiedad F8 y gastrointestinales F5 se aprecia una correlación significativa con la variable número de horas libres, enunciando que, a mayor tiempo disponible se reducen los trastornos de ansiedad y gastrointestinales. Finalmente, en relación al indicador de depresión este se asocia de manera negativa con el número de años trabajando, indicando que conforme disminuye el número de años laborando aumentan los trastornos de depresión.

Un dato más a reconocer en este reporte es la relación entre el segundo factor de clima laboral F11 recompensa, el cual aumenta al mismo tiempo que se percibe un incremento en el ingreso mensual percibido; a la par, conforme existe mayor antigüedad en el puesto se perciben mejores relaciones de trabajo F12. En este mismo sentido, al disminuir el número de actividades diarias existe un aumento en la toma de decisiones F14 al correlacionarse estos dos valores con un nivel de significancia de .05 similar al del factor F16 innovación, vinculado con la variable años de trabajo; expresando que a mayor número de años dentro de la organización aumenta el vínculo del colaborador con la institución.

Del mismo modo, al disminuir el número de actividades diarias hay un registro en el incremento del rendimiento F17; así como un aumento en el factor conflicto F19 al aumentar el número de años en pareja. Finalmente para el factor F20 Bienestar emocional hay una correlación señalando que, a mayor número de actividades realizadas al día hay un incremento en la percepción de bienestar emocional.

En la tabla 11, se registran correlaciones altamente significativas entre el total de factores de Salud Ocupacional y Clima Laboral; en donde se aprecian correlaciones tanto negativas como positivas entre todos los factores manteniendo un nivel de significancia de .01. Sin embargo, cabe mencionar algunos casos donde no se registraron correlaciones, por ejemplo, entre el factor agotamiento F1 con el factor recompensa F21 y en el factor despersonalización F2 entre el factor evitación al trabajo F19 el cual solo obtuvo correlación con tres de los factores: agotamiento F1, despersonalización F2 e insatisfacción de logro F3.

En la tabla 12, se muestra amplia asociación entre factores de Salud Ocupacional y Factores Psicosomáticos tales como Trastornos de Sueño (F4), Trastornos Gastrointestinales (F5), Trastornos Psiconeuróticos (F6), Trastornos de Dolor (F7), Indicador de Ansiedad (F8) e Indicador de Depresión (F9) con correlaciones positivas $< .05$ y $< .01$ de significancia. Que reflejan en primera instancia que conforme aumentan los trastornos de sueño (F4) y los indicadores de ansiedad (F8) aumentan el factor de agotamiento (F1) así como al incrementarse los trastornos de dolor (F7) se registra mayor insatisfacción de logro en los empleados. En adición se distingue que conforme existe un aumento en los trastornos psiconeuróticos aumenta el factor de despersonalización.

Por otro lado, la tabla 13 describe correlaciones que describen que conforme aumenta el bienestar emocional disminuyen los trastornos de dolor, depresión, sueño y ansiedad. De manera inversa, al disminuir los trastornos de depresión aumentan los factores satisfacción e innovación correspondientes a clima laboral.

Tabla 14. *Análisis de varianza (OneWay) de grupos demográficos con Clima Organizacional*

Variable	Grupos	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22
Localidad	México. (DF &Mty)									3.16				
	Nicaragua									3.96				
	Costa Rica									3.73*				
Área	No especifica					3.64				3.21	1.53			
	Recursos Humanos					2.95				3.25	2.54			
	Ventas					4.14				3.89	1.37			
	Finanzas					4.04				4.00	1.58			
	Supply Ch					3.33				2.88	1.57			
	MarkPerC					2.65				2.41	0.68			
	MarkTiss					3.70*				3.16*	1.36**			
Escolaridad	Primaria			2.18		1.95			2.50	1.83				
	Secundaria			4.62		4.23			4.77	3.50				
	Preparatoria			5.00		4.00			4.00	3.50				
	Carrera Universitaria			4.28		3.84			4.56	3.67				
	Maestría			4.46		3.79			4.00	3.06				
	Carrera Técnica			4.70*		4.06*			4.55*	4.05*				

Nota:(Factores Clima Laboral) F10 Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal

*≤ .05

** ≤ .01

*** ≤ .001

Variable	Grupos	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22
Carrera	Admón. Empresas.	4.30								3.50				4.16
	Contaduría	5.12								4.62				4.64
	Mercadeo	4.00								2.94				3.77
	Finanzas	2.09								3.83				2.00
	Recursos Humanos	4.04								3.62				4.29
	Ingeniería	3.72								3.43				3.65
	MBA	5.24								3.05				4.66
	Economía	5.00								4.27				4.83
	Técnico Contabilidad	4.04								2.83				4.00
	Comercio Ext.	5.72								3.83				4.83
	Inglés	3.36								4.16				4.00
Periodismo	1.27*								1.66*				2.83*	
Tener hijos	Sí	3.98												
	No	4.59*												
Fumas	Sí	3.70						3.92						
	No	4.39*						4.44*						
Alcohol	Nunca	3.85	3.00		3.61									
	1 año	2.43	3.45		2.59									
	2	4.09	3.37		3.67									
	1 mes	4.88	3.97		4.13									
	semanal	4.35**	3.90*		3.90*									
Personas a cargo	Sí												4.37	
	No												4.96*	

Nota:(Factores Clima Laboral) Liderazgo; F11 Recompensa; F12 Relaciones Laborales; F13 Comunicación; F14 Toma de Decisiones; F15 Innovación; F16 Satisfacción; F17 Rendimiento; F18 Conflicto; F19 Evitación al Trabajo; F20 Bienestar Emocional; F21 Intención de Permanencia; F22 Justicia Organizativa Interpersonal.

* ≤ .05 ** ≤ .01 *** ≤ .001

La tabla 14, muestra resultados del análisis de varianza (OneWay) entre factores de clima laboral y variables demográficas, en ésta se identifican promedios significativos ($\leq .05$) y mayores para la localidad de Nicaragua en el factor conflicto, lo que señala la presencia de un clima laboral deteriorado en dicha región (discusiones, problemas y enfrentamientos entre empleados). El área de ventas y finanzas obtuvieron los promedios más altos en el factor toma de decisiones, sin embargo el segundo obtuvo además alto impacto en el factor conflicto; recursos humanos destacó con alto promedio y nivel de significancia ($\leq .001$) en Evitación al Trabajo reflejando que los empleados invierten gran cantidad de tiempo en actividades no relacionadas al trabajo. La población con nivel de escolaridad preparatoria obtuvo mejor promedio en el factor relaciones labores, reflejando la percepción de alto grado de compañerismo en el espacio de trabajo. Aquellos con carrera en comercio exterior resultaron con promedios significativos en el factor de liderazgo, a diferencia, los graduados en contaduría obtuvieron valores altos en conflicto, MBA y comercio exterior calificaciones superiores en justicia organizacional. Quienes reportaron no tener hijos mostraron las calificaciones más altas y significativas ($\leq .05$) de liderazgo, los no fumadores obtuvieron puntajes significativos en satisfacción, y los que beben alcohol una vez al mes alcanzaron los niveles más altos de liderazgo ($\leq .01$) y los empleados sin personal a su cargo mostraron elevada intención de permanencia a diferencia de quien si lo tiene.

La tabla 15 que se muestra a continuación, expone los resultados del análisis de varianza (*One Way*) entre factores de salud ocupacional y variables demográficas en dónde se observa que las áreas de RH y Supply Ch manifiestan altos niveles de insatisfacción de logro y trastornos de dolor, mismo factor que resultó con niveles significativos para las mujeres. Quienes reportaron haber cursado la carrera en RH obtuvieron altos niveles de insatisfacción de logro. En cuanto a los grupos con mayor afectación de trastornos de ansiedad fueron los consumidores de tabaco; aquellos con una ingesta de alcohol una vez al año y el grupo que realiza entre 4-5 hrs de ejercicio semanal, todos con un nivel de significancia $\leq .05$. Así mismo, quienes trabajan en promedio 11-14 hrs diarias reportaron altos índices de agotamiento y trastornos de dolor así como presencia de trastornos de sueño en quien habitualmente no realiza ejercicio.

Tabla 15. Análisis de varianza (*One Way*) entre variables demográficas y factores de Salud Ocupacional, (desgaste ocupacional y trastornos psicosomáticos)

Variable	Grupos.	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9
Área	No específica			1.91			1.34	2.01		
	R.H			3.54			1.16	3.30		
	Ventas			1.77			1.36	2.05		
	Finanzas			2.00			1.70	2.62		
	Supply Ch			2.27			2.11	3.40		
	MarkPerC			1.91			1.66	2.40		
	MarkTiss			1.91*			1.00*	1.60*		
	Género	Masculino							2.07	
Femenino								2.49*		
Carrera	Admón.			1.88						
	Empresas			1.60						
	Contad			1.61						
	Mercadeo			2.83						
	Finanzas			3.02						
	R.H.			2.19						
	Ingeniería			2.33						
	Mba			1.41						
	Economía			1.50						
	Técnico			1.08						
	Contable			1.25						
	Comercio Ext.			3.00*						
	Fumas	Sí								2.77
No									2.03*	
Alcohol	Nunca								2.04	
	1 año								3.00	
	2								1.42	
	1 mes								2.09	
	semanal								2.86*	
Hacer ejercicio	Sí				1.70					
	No				1.99*					
Hrs. Trabajo día	7-8 hrs.	2.62						2.05		
	9-10	2.99						2.10		
	11-14	3.40*						2.67*		
Hrs. Ejercicio semana	Nada				1.97				2.45	
	1-2 hrs.				1.55				1.66	
	3				1.64				2.00	
	4-5				1.87				2.63	
	6-10				1.47*				1.54*	

Nota: F1 Agotamiento; F2 Despersonalización; F3 Insatisfacción de Logro; F4 Trastornos de Sueño; F5 Trastornos Gastrointestinales; F6 Trastornos Psiconeuróticos; F7 Trastornos de Dolor; F8 Indicador de Ansiedad; F9 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

*** $\leq .001$

Tabla 16. *Diagnóstico de Salud Ocupacional-Desgaste Ocupacional (4 fases de Leiter)*

Diagnóstico Leiter	Frecuencia	Porcentaje
DO “Bajo”	25	33.3 %
DO “Normal”	9	12.0 %
DO Alto “en Peligro”	29	38.7 %
DO Muy alto “Quemado”	12	16.0 %
Total	75	100%

De acuerdo a la tabla anterior (Tabla 16), del diagnóstico de Desgaste Ocupacional se identifica que un 38% de la población se encuentra en riesgo de presentar este padecimiento y un 16% reporta elementos serios de encontrarse “quemados”, lo que señala una problemática de salud ocupacional.

Tabla 17. *Medias de clima laboral y salud ocupacional (Escala de 1 a 6)*

Factor	Media	Desviación Estándar	Interpretación
Liderazgo	4.22	1.30	Regular alta
Recompensa	3.54	1.12	Regular baja
Relaciones laborales	4.33	1.03	Regular alta
Comunicación	3.78	1.02	Regular baja
Toma decisiones	3.82	0.87	Regular baja
Innovación	4.03	1.12	Regular alta
Satisfacción	4.32	0.98	Regular alta
Rendimiento	4.41	0.91	Regular alta
Conflicto	3.56	1.01	Regular bajo
Evitación trabajo	1.49	0.48	Baja
Bienestar emocional	4.04	1.26	Regular alta
Intención permanencia	4.69	1.11	Regular alta
Justicia organizacional interpersonal	4.01	1.00	Regular alta
Agotamiento	2.99	.95	Regular alta
Despersonalización	1.85	.60	Regular baja
Insatisfacción de logro	1.94	.71	Regular baja
Trastornos sueño	1.80	.56	Regular baja
Trastornos gastrointestinales	1.63	.60	Regular alta
Trastornos psiconeuróticos	1.45	.47	Regular baja
Trastornos de dolor	2.24	.85	Regular alta
Indicador de ansiedad	2.21	1.18	Regular alta
Indicador de depresión	2.28	.93	Regular alta

Nota: 1 media muy baja, 2 baja, 3 y 4 regular, 5 alta, y 6 muy alta

Por otro lado la Tabla 17 expone los resultados de clima laboral percibido por esta muestra, la cual indica es regular de acuerdo a que muchos de los valores se ajustan al intervalo que describe esta situación.

Tabla 18. Confiabilidad de Clima Laboral

		N	%	Cronbach's Alpha	No. de Ítems
Cases	Valid	55	73.3	.968	104
	Excluded(a)	20	26.7		
	Total	75	100.0		

La tabla 18, muestra la confiabilidad para el instrumento de Clima Laboral, el cual reporta entre un 73 y un 95% con respecto a sus mediciones, alcanzando un porcentaje general superior al 90% lo cual respalda la consistencia de todos los resultados obtenidos para este primer estudio.

6.1 Resultados estudio 2

El segundo estudio de la presente investigación tiene como propósito evidenciar si existen relaciones estadísticamente significativas entre factores de salud ocupacional y clima laboral así como determinar si existe relación con variables de tipo sociodemográfico. Para corroborar dicho planteamiento se recurrió a una muestra integrada por 390 trabajadores en activo de México y Centroamérica (Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Panamá, República Dominicana y Cuba) de una empresa líder del ramo farmacéutico. Producto de la aplicación del instrumento empleado y posterior a la recolección de información, se codificaron los datos con el fin de integrar un análisis por medio del paquete estadístico SPSS para Windows versión 15.0. La siguiente tabla explica los datos sociodemográficos obtenidos en este segundo análisis.

Tabla 19. *Variables socio demográficas*

<i>Variable</i>	<i>Grupos</i>	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>
Localidad	Guatemala	25	6.4%
	Honduras	8	2.1%
	Nicaragua	11	5.4%
	El Salvador	14	3.6%
	Costa Rica	14	3.6%
	Panamá	14	3.6%
	República Dominicana	21	5.4%
	Cuba y oficinas de México	282	98.2%
	no reportan	1	1.8%
	total	390	100%
Sexo	masculino	200	51.3%
	femenino	174	44.6%
	no reportan	16	4.1%
	total	390	100%
Edad (Años)	20-30 años	99	25.4%
	31-40 años	160	41.0%
	41-50 años	91	23.3%
	51 a 73 años	26	6.7%
	no reportan	14	3.6%
	total	390	100%

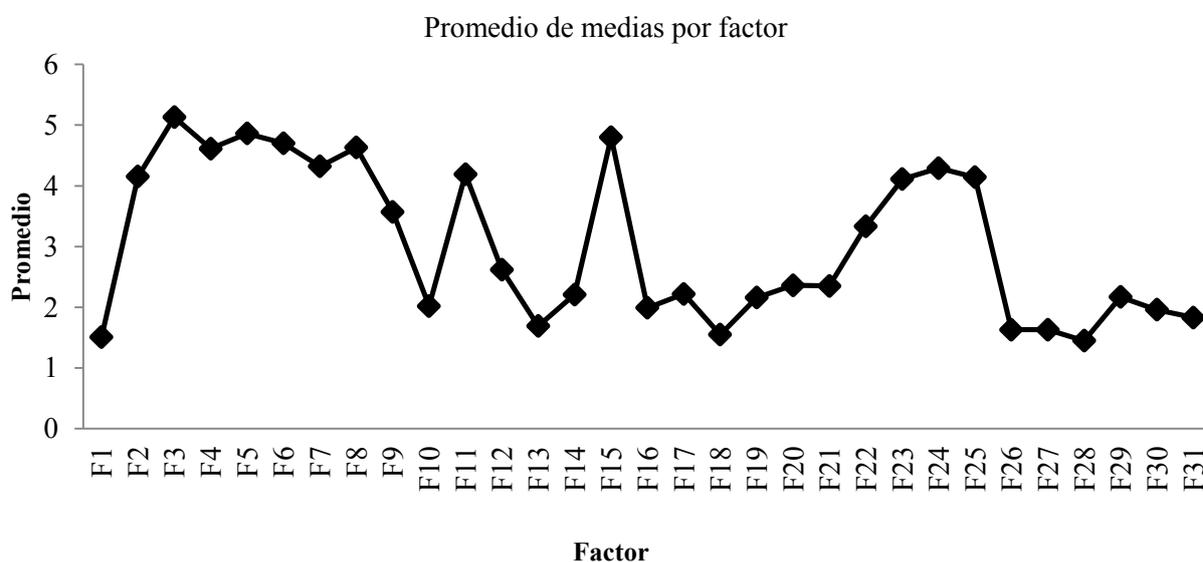
Variable	Grupos	N	Porcentaje
Edo. Civil	en una relación	45	11.5%
	soltero	81	20.8%
	casado	225	57.7%
	divorciado	21	5.4%
	viudo	2	0.5%
	no reportan	16	4.1%
	total	390	100%
Área	Dirección General	2	0.5%
	Administración y finanzas	16	4.1%
	IT	6	1.5%
	Recursos Humanos	22	5.6%
	Mercadotecnia PSP	8	2.1%
	Mercadotecnia CEP	9	2.3%
	Ventas a gobierno	4	1.0%
	Centroamérica	2	0.5%
	Oncología	1	0.3%
	Business Intelligence	15	3.8%
	Departamento Médico	9	2.3%
	Promoción Médica	35	9.0%
	Ventas a Farmacias	18	4.6%
	Otros	6	1.5%
	Producción	30	7.7%
	Calidad	8	2.1%
	Ingeniería	13	3.3%
	Proyectos	3	0.8%
	BEP y otros	3	0.8%
	Operaciones y manufactura	24	6.2%
R&D	2	0.5%	
Total	390	100%	
Área	Marketing & sales	8	2.1%
	Área Técnica	3	0.8%
	Marketing internacional para vacunas aviarias	2	0.5%
	Recursos humanos Veterinaria	2	0.5%
	Dirección General- IT	4	1.0%
	Finanzas	2	0.5%
	No reportan	133	34.1%
	Total	390	100%
Tipo de puesto	Operativo	122	31.3%
	administrativo	168	43.1%
	gerencial	56	14.4%
	directivo	8	2.1%
	no reportan	36	9.2%
	total	390	100%

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Sindicato	Si	47	12.1%
	no	311	79.7%
	no reportan	32	8.2%
	total	390	100%
Relación laboral	Subcontratado	31	7.9%
	contratado por la empresa	305	78.2%
	no reportan	54	13.8%
	total	390	100%
Antigüedad en la empresa	1 año o menos	58	14.9%
	1.1 a 3 años	88	22.6%
	3.1 a 10 años	126	32.3%
	10.1 a 20 años	74	19.0%
	20.1 a 45 años	24	6.2%
	no reportan	20	5.1%
	total	390	100%
Antigüedad en el puesto	1 año o menos	85	21.8%
	1.1 a 3 años	115	29.5%
	3.1 a 10 años	105	26.9%
	10.1 a 20 años	41	10.5%
	20.1 a 45 años	13	3.3%
	no reportan	31	7.9%
	total	390	100%

La tabla 19 describe que un porcentaje del 98.2% lo conforma la población de la localidad de Cuba y oficinas en México, así como un 51.3% de los empleados lo integra el género masculino, el 41.0% de la muestra corresponde a un grupo de edad entre 31-40 años; el 57.7% se reporta como casado en referencia a su estado civil y el 52.6 % registra tener un nivel de escolaridad universitario. Asimismo, el área dentro de la empresa con el promedio más alto corresponde al departamento de promoción médica con un valor de 9.0%, de acuerdo al nivel de puesto el 43.1% refleja un nivel administrativo. Un 79.7% representa el porcentaje de trabajadores no sindicalizados dentro de la organización. El 78.2% se refiere al porcentaje de empleados contratados por la empresa de manera directa. Conforme a la antigüedad en la empresa el 32.3% lo ocupa el grupo de 3.1 a 10 años y el 29.5% se registra en un margen de antigüedad de 1.1 a 3 años de antigüedad en el puesto.

Tabla 20. *Calificaciones por factor*

Variable	Factor	Nombre del factor	Promedio	
Clima Laboral	F1	Actitudes organizacionales	Evitación al trabajo	1.51
	F2		Bienestar emocional	4.15
	F3	Compromiso organizacional	Sensibilidad a la injusticia	5.13
	F4		Justicia organizativa interpersonal	4.61
	F5		Intención de permanencia	4.86
	F6		Satisfacción en el trabajo	4.70
	F7		Apoyo organizacional percibido	4.32
	F15		Engagement	4.80
	F8		Compromiso afectivo	4.63
	F9		Compromiso normativo	3.57
	F10		Compromiso de continuación	2.02
	F11		Involucramiento con el puesto	4.19
	F21	Liderazgo	2.35	
	F22	Comunicación	3.33	
	F23	Cohesión	4.11	
F24	Satisfacción	4.29		
F25	Motivación	4.14		
Salud Ocupacional	F12	Burnout & Mobbing	Desgaste emocional	2.62
	F13		Despersonalización	1.69
	F14	Trastornos psicosomáticos	Insatisfacción de logro	2.21
	F16		Violencia verbal	1.99
	F17		Comunicación deteriorada	2.22
	F18		Maltrato y Humillación	1.55
	F19		Sobrecarga de trabajo	2.16
	F20		Exceso de supervisión y control	2.36
	F26		Trastornos de sueño	1.63
	F27		Trastornos gastrointestinales	1.63
	F28		Trastornos psiconeuróticos	1.45
	F29		Trastornos de dolor	2.17
	F30	Indicador de ansiedad	1.96	
	F31	Indicador de depresión	1.83	

Figura 8. Comparación de Medias por factor

La tabla anterior (tabla 20) y la figura 8 muestra los puntajes obtenidos de las medias por factor, en donde entre los más altos destaca el componente F3 (Liderazgo), F5 (Intención de permanencia), F15 (Engagement), F6 (Satisfacción en el trabajo), F8 (Compromiso afectivo) y F4 (Justicia Organizativa interpersonal)

Tabla 21. Medias de grupos por factor

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31
País	Guatemala	1.40	4.61	4.95	5.28	5.64	5.41	4.79	4.98	3.96	1.96	4.86	1.79	1.64	1.67	5.04	1.57	1.57	1.27	1.47	1.71	5.40	3.86	4.59	4.90	4.74	1.44	1.66	1.29	2.08	1.72	1.44
	Honduras	1.20	5.31	5.62	5.25	5.53	5.20	4.35	5.06	4.12	2.25	4.35	2.35	1.32	1.56	4.70	1.42	1.25	1.60	1.31	2.04	4.90	3.82	5.35	5.68	5.17	1.42	1.75	1.27	1.75	1.37	1.50
	Nicaragua	1.30	5.07	5.10	5.27	5.62	5.28	5.21	5.20	4.33	1.75	4.72	1.60	1.36	1.72	5.53	1.80	1.61	1.20	1.38	1.45	5.09	3.80	4.71	5.14	5.09	1.38	1.59	1.43	1.94	1.72	1.45
	El Salvador	1.11	4.60	5.42	5.33	5.42	5.13	5.08	5.05	3.80	1.54	4.91	1.82	1.25	1.60	5.33	1.85	1.66	1.65	1.69	2.47	5.40	3.81	4.87	5.03	5.12	1.41	1.58	1.20	2.05	1.42	1.42
	Costa Rica	1.34	4.00	5.30	5.25	5.30	5.02	4.35	4.94	3.42	1.50	3.60	2.84	1.41	1.90	5.01	1.85	1.82	1.16	1.83	2.59	4.75	3.57	4.25	4.82	4.41	1.52	1.37	1.52	2.32	1.21	1.14
	Panamá	1.45	4.98	5.20	5.19	5.30	5.27	5.17	5.05	4.14	1.54	4.54	2.07	1.44	1.47	5.22	1.31	1.60	1.24	1.80	1.92	5.54	3.91	5.25	5.44	5.14	1.28	1.53	1.38	2.14	1.28	1.35
	RD	1.25	4.32	5.03	4.20	5.32	4.88	4.55	4.88	3.70	1.76	5.14	2.14	1.37	1.65	4.88	1.87	3.20	1.47	2.63	2.42	3.26	2.99	4.52	4.36	4.20	1.36	1.88	1.32	2.20	1.47	1.42
	Cuba/México	1.58	3.97	5.11	4.45	4.65	4.53	4.15	4.49	3.45	2.12	4.03	2.83	1.79	2.42	4.69	2.11	2.40	1.62	2.30	2.46	4.18	3.22	3.88	4.05	3.90	1.72	1.63	1.49	2.20	2.15	2.00
Sexo	Femenino	1.49	3.95	5.17	4.55	4.79	4.62	4.26	4.61	3.41	1.90	4.07	2.84	1.61	2.18	4.77	1.96	2.32	1.60	2.15	2.27	4.22	3.30	4.03	4.24	4.05	1.70	1.75	1.54	2.43	2.16	2.00
	Masculino	1.52	4.31	5.11	4.70	4.95	4.78	4.37	4.67	3.75	2.10	4.32	2.44	1.75	2.23	4.86	2.01	2.23	1.51	2.18	2.39	4.50	3.36	4.20	4.34	4.24	1.56	1.52	1.35	1.93	1.76	1.67
Edad	20-30 años	1.54	4.19	5.16	4.72	4.64	4.61	4.31	4.54	3.41	3.29	1.97	4.07	2.68	1.65	2.31	4.74	1.96	2.23	1.49	2.12	2.26	4.48	4.21	4.29	4.19	1.62	1.55	1.45	2.12	1.95	1.70
	31-40 años	1.47	4.06	5.20	4.60	4.94	4.71	4.32	4.67	3.28	3.67	2.03	4.28	2.69	1.62	2.20	4.76	2.06	2.29	1.62	2.18	2.37	4.28	4.04	4.22	4.09	1.62	1.74	1.49	2.29	2.04	1.93
	41-50 años	1.52	4.18	5.08	4.51	4.98	4.75	4.25	4.68	3.30	3.66	2.08	4.23	2.63	1.80	2.19	4.88	1.95	2.37	1.52	2.19	2.39	4.27	4.03	4.34	4.11	1.67	1.54	1.40	2.14	1.94	1.82
	51-73 años	1.46	4.65	4.85	4.89	5.13	5.14	4.81	4.67	3.57	4.04	1.78	4.39	1.80	1.86	1.78	5.29	1.67	1.87	1.45	2.08	2.28	5.00	4.71	4.81	4.66	1.37	1.49	1.20	1.66	1.26	1.46
Edo civil	Una relación	1.64	3.99	5.03	4.70	4.71	4.67	4.23	4.69	3.51	1.91	3.91	2.65	1.61	2.30	4.70	1.76	2.28	1.37	2.14	2.12	4.34	3.26	4.06	4.08	4.00	1.65	1.71	1.43	2.10	1.88	1.75
	Soltero	1.50	4.18	5.14	4.57	4.63	4.54	4.19	4.55	3.11	2.00	4.13	2.73	1.66	2.18	4.72	2.07	2.35	1.64	2.14	2.47	4.13	3.29	4.10	4.24	4.05	1.59	1.56	1.47	2.24	1.83	1.75
	Casado	1.48	4.14	5.16	4.61	4.97	4.78	4.37	4.67	3.77	2.03	4.29	2.61	1.70	2.19	4.88	2.00	2.25	1.56	2.20	2.37	4.45	3.35	4.16	4.36	4.20	1.63	1.64	1.43	2.16	2.04	1.86
	Divorciado	1.31	4.67	5.02	4.78	5.33	4.83	4.68	4.59	3.71	2.05	4.32	2.32	1.74	2.11	4.80	1.86	2.19	1.49	1.94	2.06	4.42	3.44	3.95	4.36	4.38	1.56	1.51	1.50	2.00	1.57	1.71
	Viudo	2.90	3.12	4.90	4.00	4.37	3.90	3.40	3.87	3.66	2.66	3.90	2.30	2.40	2.66	4.50	3.70	3.00	2.30	2.25	2.50	4.40	3.30	3.83	4.30	3.80	2.10	2.12	2.20	2.80	2.00	2.00
Escolaridad	Primaria	1.65	5.00	4.60	4.93	5.06	5.05	5.10	4.58	4.25	2.41	4.65	1.20	1.65	2.72	4.66	1.70	2.06	2.30	2.00	2.33	4.93	3.73	4.91	4.85	4.85	1.15	1.12	1.00	1.15	1.00	1.00
	Secundaria	1.62	4.68	4.64	4.70	5.04	4.99	4.42	4.45	3.71	2.47	4.26	2.30	1.91	2.30	4.76	2.40	2.35	1.68	2.10	2.82	4.60	3.41	4.06	4.21	4.22	1.48	1.50	1.32	1.92	1.64	1.70
	Preparatoria	1.38	4.57	4.95	4.43	5.40	5.08	4.47	4.60	3.94	2.27	4.65	2.20	1.67	2.02	4.92	2.15	2.14	1.66	2.25	2.84	4.47	3.41	4.16	4.60	4.08	1.50	1.49	1.29	1.99	1.78	1.50
	Carrera Tec.	1.41	4.29	5.07	4.58	5.29	5.00	4.72	4.76	3.84	2.08	4.58	2.25	1.77	2.01	5.03	2.07	2.14	1.48	1.99	2.29	4.38	3.51	4.23	4.38	4.30	1.43	1.59	1.37	1.95	1.72	1.54
	Universidad	1.52	4.11	5.22	4.69	4.82	4.65	4.29	4.69	3.57	1.92	4.14	2.69	1.66	2.20	4.84	1.90	2.23	1.49	2.20	2.23	4.43	3.35	4.18	4.30	4.19	1.66	1.65	1.45	2.21	2.01	1.83
	Posgrado	1.52	3.60	5.29	4.44	4.32	4.31	3.94	4.47	3.12	1.87	3.82	3.18	1.62	2.40	4.54	1.93	2.60	1.63	2.20	2.26	3.94	3.06	3.75	4.06	3.85	1.87	1.78	1.68	2.50	2.30	2.32

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31
Nivel de puesto	Operativo	1.47	4.33	5.00	4.55	5.14	4.83	4.83	4.60	3.77	2.12	4.36	2.41	1.75	2.13	4.91	2.26	2.41	1.60	2.22	2.68	4.19	3.26	4.26	4.38	4.20	1.50	1.57	1.29	1.96	1.72	1.54
	Administrativo	1.49	4.13	5.21	4.74	4.78	4.74	4.37	4.65	3.52	2.00	4.19	2.68	1.63	2.24	4.84	1.78	2.12	1.53	2.09	2.16	4.56	3.42	4.10	4.32	4.19	1.67	1.66	1.52	2.26	2.07	1.92
	Gerencial	1.56	3.79	5.22	4.45	4.53	4.29	4.02	4.63	3.26	1.82	3.90	2.98	1.78	2.29	4.51	1.99	2.52	1.53	2.22	2.08	4.06	3.22	3.85	3.98	3.80	1.84	1.75	1.56	2.53	2.26	2.19
	Directivo	1.32	4.37	5.22	4.78	5.12	4.95	4.52	4.93	4.70	2.00	3.72	2.22	1.65	1.75	4.97	1.57	1.90	1.12	1.78	1.58	4.67	3.32	4.04	4.57	4.52	1.42	1.25	1.27	1.60	1.50	1.37
Sindicato	Si	1.52	4.56	4.78	4.35	5.11	4.86	4.26	4.40	3.91	2.53	4.35	2.28	2.00	2.29	4.71	2.70	2.43	1.84	2.40	3.34	4.14	3.22	3.97	4.18	3.96	1.50	1.50	1.24	1.77	1.53	1.48
	No	1.50	4.08	5.20	4.67	4.83	4.67	4.32	4.67	3.54	1.93	4.18	2.68	1.65	2.19	4.84	1.87	2.25	2.12	2.12	2.20	4.39	3.34	4.15	4.31	4.17	1.65	1.66	1.48	2.24	2.02	1.86
Tipo de contrato	Subcontratado	1.43	4.36	4.95	4.94	5.38	5.03	4.51	4.89	3.67	2.11	4.72	1.99	1.67	1.81	4.95	1.50	1.96	1.18	1.80	1.95	4.83	3.67	4.68	4.87	4.57	1.55	1.54	1.33	2.12	1.67	1.41
	C. por la empresa	1.46	4.14	5.19	4.59	4.85	4.69	4.30	4.63	3.60	1.96	4.17	2.67	1.67	2.19	4.85	2.00	2.31	1.56	2.19	2.38	4.33	3.31	4.10	4.27	4.11	1.62	1.66	1.45	2.22	1.97	1.83
Área	DG., onco, prods	1.25	4.50	5.05	4.46	4.71	4.65	4.62	4.71	3.50	2.28	4.37	2.68	1.82	2.38	4.88	2.20	2.14	1.62	2.46	2.33	4.40	3.20	4.23	4.45	4.20	1.80	1.64	1.17	2.17	1.85	1.71
	DAF	1.73	3.46	5.47	4.23	4.09	3.90	3.60	4.11	3.03	2.22	3.67	3.46	1.68	3.02	4.29	1.99	2.55	1.67	2.45	2.46	3.61	3.03	3.40	3.28	3.22	1.96	1.76	1.74	2.75	2.54	2.31
	PhP	1.54	4.33	4.94	4.32	4.69	4.77	4.13	4.43	3.55	2.27	3.97	2.48	1.85	2.30	4.67	2.31	2.51	1.84	2.34	2.91	4.04	3.30	3.92	3.98	3.83	1.47	1.55	1.37	1.89	1.75	1.61
	Dir. Médica	1.40	2.30	5.48	4.25	4.13	3.91	3.68	4.16	2.81	1.74	3.57	4.22	1.75	2.44	4.35	2.00	3.13	2.55	2.08	1.88	3.25	3.06	3.22	3.93	3.75	1.95	2.47	2.02	2.97	2.77	2.88
	REC.HUM	2.10	3.59	4.85	4.53	4.27	4.30	4.24	4.31	3.11	2.43	3.45	3.06	1.99	2.83	4.28	2.24	2.29	1.84	2.36	1.89	4.15	3.20	3.48	3.86	3.88	1.96	1.61	1.73	2.14	2.45	2.18
	MKT-PM	1.02	3.84	5.42	4.15	4.62	4.17	3.32	4.96	3.04	1.54	3.50	2.87	1.75	2.00	4.27	2.15	2.50	1.12	2.43	1.75	4.02	3.05	3.47	4.02	3.45	1.70	1.46	1.42	2.10	1.50	1.75
	MKT-CHC	1.91	3.55	5.20	4.75	3.94	3.77	3.95	4.30	2.70	1.77	3.31	3.51	1.97	2.77	4.00	2.24	2.27	1.40	2.25	2.07	4.31	3.15	3.18	3.06	2.97	2.15	2.00	1.71	2.77	2.66	2.55
	Vtas/Promoción Med	1.41	3.81	5.26	4.58	5.03	4.80	4.38	4.85	3.80	1.86	4.54	2.92	1.58	2.13	5.04	1.97	2.13	1.41	2.34	2.43	4.59	3.29	4.37	4.47	4.42	1.70	1.60	1.44	2.24	2.19	1.98
	Business Inte.	1.64	4.55	5.06	4.30	4.15	4.26	3.82	4.45	3.02	2.11	3.68	2.77	1.86	2.69	4.44	1.82	2.67	1.54	2.21	1.93	4.22	2.93	3.74	3.84	3.58	1.80	1.30	1.32	2.32	2.33	2.13
	Animal Health	1.49	4.22	5.00	4.67	4.92	4.73	4.42	4.48	3.79	2.18	4.23	2.43	1.81	2.35	4.97	1.99	2.45	1.48	2.10	2.42	4.36	3.29	4.01	4.36	4.08	1.70	1.71	1.51	2.13	2.06	2.02
	Centroamérica	2.30	4.50	5.30	4.37	4.50	4.10	4.40	4.75	3.66	3.00	3.50	2.10	1.40	2.58	4.58	1.90	2.12	1.10	1.50	1.50	4.20	3.40	3.66	3.80	3.70	1.50	1.00	1.10	1.40	2.00	2.00
Antigüedad en el puesto	1 año o menos	1.40	4.45	5.18	4.93	4.93	4.85	4.59	4.85	3.68	1.89	4.36	2.44	1.57	2.05	4.82	1.81	1.98	1.33	1.93	2.07	4.61	3.57	4.29	4.46	4.34	1.56	1.53	1.36	2.03	1.82	1.68
	a 3 años	1.57	3.93	5.14	4.63	4.57	4.49	4.14	4.45	3.29	2.05	3.98	2.84	1.74	2.45	4.69	2.05	2.33	1.58	2.26	2.33	4.37	3.32	3.95	4.12	4.04	1.68	1.60	1.46	2.11	2.08	1.86
	3.1 a 10 años	1.44	3.97	5.15	4.37	5.08	4.71	4.23	4.67	3.73	2.00	4.28	2.68	1.70	2.14	4.93	2.08	2.50	1.67	2.24	2.52	4.08	3.11	4.04	4.25	4.01	1.64	1.73	1.51	2.43	2.00	1.92
	10.1 a 20 años	1.56	4.62	5.20	4.70	5.33	5.04	4.49	4.64	3.84	2.09	4.30	2.29	1.82	1.94	4.88	1.86	2.17	1.51	2.07	2.55	4.50	3.44	4.38	4.53	4.30	1.60	1.67	1.42	2.13	1.63	1.58
	20.1 a 45 años	1.96	4.13	4.53	4.40	4.37	4.65	4.40	4.61	3.93	2.25	4.36	2.38	1.87	2.36	4.96	2.03	2.09	1.81	2.87	2.76	4.61	3.33	4.16	4.40	4.21	1.18	1.50	1.10	1.58	2.00	1.69
Antigüedad en la empresa	1 año o menos	1.23	4.57	5.09	4.94	5.19	5.01	4.84	4.87	3.89	1.87	4.58	2.21	1.47	1.85	4.95	1.83	1.90	1.32	1.82	2.09	4.81	3.68	4.45	4.60	4.64	1.43	1.55	1.31	1.86	1.56	1.53
	a 3 años	1.58	4.14	5.10	4.64	4.56	4.49	4.23	4.45	3.11	1.96	4.07	2.66	1.69	2.41	4.70	1.96	2.36	1.57	2.16	2.19	4.35	3.34	4.06	4.26	4.11	1.65	1.56	2.07	2.07	2.04	1.80
	3.1 a 10 años	1.54	3.91	5.20	4.50	4.84	4.64	4.18	4.66	3.57	2.03	4.13	2.75	1.72	2.23	4.77	2.11	2.37	1.64	2.28	2.42	4.22	3.20	4.01	4.21	3.97	1.67	1.70	2.32	2.32	2.08	1.87
	10.1 a 20 años	1.49	4.26	5.25	4.66	5.08	4.82	4.26	4.64	3.30	3.81	2.10	4.12	2.70	1.77	2.18	4.89	1.87	2.27	1.52	2.17	2.56	4.25	4.13	4.29	4.06	1.71	1.68	2.34	2.34	1.93	1.89
	20.1 a 45 años	1.74	4.20	4.60	4.40	4.84	4.76	4.39	4.61	3.37	3.93	2.25	4.40	2.45	1.92	2.32	4.93	1.93	2.25	1.58	2.38	2.56	4.55	4.18	4.19	4.19	1.37	1.42	1.76	1.76	1.91	1.95

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

En la tabla 21, se describe que para el factor de evitación al trabajo (F1) las calificaciones más altas fueron obtenidas por la localidad de Cuba y oficinas de México (F1, $X=1.58$); principalmente la población género masculino, edad entre 20-30 años, estado civil viudo, nivel de escolaridad primaria, que ocupa puesto gerencial, sindicalizados, contratados por la empresa e integrantes del área correspondiente a Centroamérica y con una antigüedad de entre 20-45 años tanto en el puesto como en la empresa. Para el siguiente factor bienestar emocional (F2) las calificaciones más representativas las encabezó la localidad de Honduras (F2, $X=5.31$), seguida de Nicaragua (F2, $X=50.7$), así mismo, el género masculino fue el más sobresaliente, edad entre 20-30 años, estado civil divorciado, nivel de escolaridad primaria, tipo de puesto directivo y sindicalizado. De acuerdo al área la calificación más elevada para este segundo factor la representa el área de Centroamérica (F2, $X=4.50$) y antigüedad en el puesto de entre 10-20 años. Para el factor sensibilidad a la injusticia (F3), Honduras es quien reporta el promedio más alto (F3, $X=5.62$), de igual manera para el género femenino y el grupo de edad de entre 31-40 años y estado civil preponderantemente casado.

En relación al nivel escolar, el grupo que obtiene una calificación más alta para este tercer factor corresponde a posgrado, puesto gerencial o directivo no sindicalizado y que se encuentra dentro del área de dirección médica con una antigüedad en el puesto y en la empresa de entre 10-20 años. Adicionalmente, el factor Justicia organizativa interpersonal (F4), refleja una calificación elevada para el país de El Salvador (F4, $X=5.33$) así como también para el género masculino que oscila entre edades de 51-73 años con un estado civil divorciado y una escolaridad primaria que ocupa puesto directivo, no son sindicalizados, están subcontratados y pertenecen al área Animal Health, con antigüedad en la empresa y en el puesto de un año o menos. En el siguiente factor Intención de permanencia se identifica que el promedio más elevado lo obtiene Nicaragua (F5, $X=5.64$), sobresaliendo el género masculino, edad entre 51-73 años, estado civil divorciado, escolaridad preparatoria, acreditado en un tipo de puesto operativo, sindicalizado, subcontratado que integra el área Ventas y Promoción Médica con antigüedad en el puesto de 10.1-20 años

De acuerdo con el factor satisfacción en el trabajo (F6), la localidad con el puntaje más alto corresponde a Guatemala (F6, $X=5.41$) y al género masculino en edad entre 51.73 años, divorciado, escolaridad preparatoria que ocupa un puesto de tipo directivo, sindicalizado, subcontratado integrante del área de ventas y promoción médica que posee un periodo de tiempo en el puesto de 10.1-20 años. En el factor Apoyo organizacional percibido (F7) el promedio más

alto lo consiguió Nicaragua (F7, $X=5.21$), así como también el género masculino, de entre 51-73 años, divorciado, escolaridad primaria, con tipo de puesto operativo, no sindicalizado, subcontratado y miembro del área DG, onco, prods con una antigüedad de un año o menos tanto en el puesto como en la empresa.

Dentro de los resultados, el factor compromiso afectivo (F8) reporta valores sobresalientes una vez más en la localidad de Nicaragua (F8, $X=5.20$), género masculino ubicado en una edad de entre 41-50 años, estado civil en una relación, con carrera técnica y tipo de puesto directivo no sindicalizado, subcontratado perteneciente al área MKT-PM con antigüedad de un año o menos tanto en la empresa como en el puesto. Para el siguiente factor, los resultados obtenidos de acuerdo al factor compromiso normativo (F9) se observa el valor más alto en la localidad de Nicaragua (F9, $X=4.33$), al igual que en el grupo género masculino de 41-50 años, estado civil casado, escolaridad primaria, puesto directivo, sindicalizados, subcontratados incorporados al área de ventas y promoción médica con antigüedad de 20-45 años en el puesto. El factor compromiso de continuación (F10) reporta el promedio más elevado en la localidad Honduras (F10, $X=2.25$) al igual que el grupo masculino y de edad entre 51-73 años, estado civil viudo, escolaridad secundaria, tipo de puesto operativo, sindicalizado, subcontratado por la empresa y del área Centroamérica en un rango de antigüedad tanto en la empresa como en el puesto de 20.1-45 años.

En el caso del factor involucramiento con el puesto (F11), las calificaciones más representativas fueron encabezadas por la localidad República Dominicana (F11, $X=5.14$), el grupo de los hombres y el rango de edad de entre 41-50 años, estado civil divorciado y nivel escolar primaria y preparatoria, tipo de puesto operativo, sindicalizado, subcontratado por la empresa y ubicados dentro del área ventas y promoción médica; antigüedad tanto en la empresa como en el puesto de un año o menos.

De acuerdo a los factores de Burnout y Mobbing, el primero de ellos Desgaste emocional (F12) demostró la calificación más elevada para la población de Costa Rica (F12, $X=2.84$), así como también el grupo de las mujeres; el rango de edad de entre 51-73 años, estado civil soltero, escolaridad posgrado, tipo de puesto gerencial, no sindicalizado, subcontratado por la empresa, asignado al área Dir. Médica, antigüedad en el puesto 3 años y en la empresa de 20.1 a 45 años. El siguiente factor que corresponde a despersonalización (F13) asienta la calificación mayor en

la localidad de Cuba y México (F13, $X=1.79$), el grupo correspondiente al género masculino, rango de edad de entre 20 y 30 años, estado civil viudo, carrera técnica en el caso de escolaridad, tipo de puesto operativo, sindicalizado y tipo de relación subcontratado y contratado por la empresa; perteneciente al área de recursos humanos, antigüedad en el puesto de 20.1-45 años y en la empresa de 10.1 a 20 años.

En relación al factor insatisfacción de logro (F14), los promedios más elevados fueron obtenidos en primera instancia por la localidad de Cuba y México (F14, $X=2.42$), seguido de la población masculina, el grupo de edad de 51 a 73 años, estado civil viudo y educación primaria; tipo de puesto gerencial, sindicalizado, contratado por la empresa y área correspondiente a DAF, antigüedad en la empresa de 3 años al igual que en el puesto. Engagement (F15, $X=5.53$), ocupa los puntajes más altos en la localidad de Nicaragua, el género masculino y el grupo de edad colocado entre los 20 y 30 años, estado civil casado, escolaridad carrera técnica, tipo de puesto directivo, no sindicalizado, subcontratado por la empresa, y el área dentro de la empresa pertinente a ventas y promoción médica, finalmente antigüedad en el puesto de 20.1 a 45 años. Violencia Verbal (F16), ocupa un puntaje alto en referencia a la localidad Cuba y México (F16, $X= 2.11$), el género masculino, en edad de entre 51-73 años, y el grupo asignado como viudo, escolaridad secundaria, tipo de puesto operativo, sindicalizado, contratado por la empresa y el área PhP; antigüedad en la empresa de 20.1 a 45 años y de 3.1-10 años en el puesto.

Los siguientes puntajes más sobresalientes fueron obtenidos para el factor comunicación deteriorada (F17, $X=3.20$), en relación a la localidad República Dominicana, género femenino, grupo de edad 31-40 años, estado civil viudo, nivel de escolaridad posgrado, tipo de puesto gerencial, sindicalizado, contratado por la empresa, área Dir. Médica y antigüedad en la empresa como en el puesto de 3.1 a 10 años. Por otro lado, para el factor Maltrato y Humillación los puntajes a la cabeza concuerdan con la localidad de El Salvador (F18, $X=1.65$), el grupo de las mujeres, grupo de edad 41-50 años, viudo, escolaridad primaria, puesto operativo no sindicalizado contratado por la empresa, área Dir. Médica y antigüedad en el puesto de 20.1 a 45 años. Así mismo, el factor sobrecarga de trabajo ubica los más altos promedios en la localidad de República Dominicana (F19, $X=2.63$), género masculino, grupo de edad 31-40 años, estado civil viudo, escolaridad preparatoria; tipo de puesto tanto operativo como gerencial, sindicalizado, contrato emitido por la empresa, área GD, onco, prods, antigüedad en la empresa 3.1-10 años y en el puesto de 20.1 a 45 años.

El factor exceso de supervisión (F20) obtiene la calificación más alta para la localidad Costa Rica (F20, $X=2.59$), seguido del grupo referente a género masculino, edad de 41-50 años, viudo, nivel escolar preparatoria; nivel operativo, sindicalizado, contratado por la empresa, área PhP y antigüedad tanto en la empresa como en el puesto de 20.1 a 45 años. El siguiente componente liderazgo (F21, $X=5.54$), señala dentro de los valores registrados más altos, a la localidad Panamá, el género masculino, el grupo de edad entre 41-50 años, condición civil casado, nivel de estudios primaria; además puesto directivo, no sindicalizado, subcontratado, área ventas y promoción médica, así como antigüedad en la empresa de un año o menos.

Posteriormente se observan promedios representativos de acuerdo al factor comunicación (F22, $X=3.91$), en las variables sociodemográficas, tales como localidad, en donde aparece una vez más la ciudad de Panamá, el grupo de los hombres, edad 51-73 años, estado civil divorciado; escolaridad primaria, puesto administrativo, no sindicalizado y en relación laboral subcontratado, antigüedad en el puesto, área Centroamérica y antigüedad en el puesto de un año o menos y en la empresa de 20.1 a 45 años. El factor cohesión (F23, $X=5.35$) arroja valores superiores en donde se encuentra la localidad Honduras, prevaleciendo el género masculino, rango de edad 51-73 años el más alto y con estado civil casado, distinguiéndose la escolaridad primaria; así como también el puesto operativo, no sindicalizado, subcontratado y el área ventas y promoción médica, prevaleciendo el grupo de antigüedad en el puesto correspondiente a 10.1-20 años y de un año o menos dentro de la empresa.

La localidad Honduras se ubica en primer lugar de acuerdo a los puntajes más sobresalientes, en este caso del factor satisfacción (F24, $X=5.68$) además del género masculino que registra también una cifra destacada, el grupo de edad mayor de 51 a 73 años y los conjuntos de situación civil casado y divorciado; primaria es otro de los datos que obtiene valores altos en cuanto a nivel de escolaridad seguido de tipo de puesto directivo, no sindicalizado, subcontratado y área ventas- promoción médica y antigüedad en la empresa de un año o menos. El relación al factor motivación (F25) los puntajes más altos se reflejan tanto en la localidad Honduras (F25, $X=5.17$), como en el género masculino, el grupo de edad de entre 51-73 años, estado civil divorciado, nivel de estudios primaria; además de tipo de puesto directivo, no sindicalizado, subcontratado, área ventas y promoción médica y antigüedad en puesto como en la empresa de un año o menos.

En los factores psicosomáticos las localidades que predominan en el primer factor trastornos de sueño, son las ciudades Cuba y México (F26, X=1.72), seguido de República Dominicana para el factor de trastornos gastrointestinales (F27, X=1.88), Costa Rica para trastornos psiconeuróticos (F28, X=1.52), y de dolor (F29, X=2.32). Así mismo, Cuba y México reaparecen en los indicadores de ansiedad (F30, X=2.15) y depresión (F31, X=2.00). De acuerdo al género las mujeres son quienes obtienen los puntajes más elevados en torno a los factores de salud (F26, X=1.70; F27, X=1.75; F28, X=1.54; F29, X=2.43; F30, X=2.16; F31, X=2.00).

En los grupos de edad, los trastornos de sueño, se registran en el rango de 41 a 50 años (F26, X=1.67) y en el resto de los factores psicosomáticos en los grupos de edad de 31 a 40 años (F27, X=1.74; F28, X= 1.49, F29, X=2.29; F30, X=2.04); F31, X=1.93).

Respecto al estado civil la población en viudez reporta los promedios más altos en la mayoría de los componentes de salud (F26, X=2.10; F27, X=2.12; F28, X=2.20; F29, X=2.80; F31, X=2.00) menos en el indicador de ansiedad, el cual registra el mayor puntaje en estado civil casado (F30, X=2.04). Un dato más a destacar, es el referente a escolaridad, la cual en el nivel de posgrado es en donde se ubican los promedios más altos para los factores psicosomáticos (F26, X=1.87; F27, X=1.78; F28, X=1.68; F29, X=2.50; F30, X=2.30; F31, X=2.32). Por otro lado, el tipo de puesto gerencial y el grupo reportado como no sindicalizado y contratado por la empresa obtiene las calificaciones más altas en los mismos componentes (F26, X=1.84; F27, X=1.75; F28, X=1.56; F29, X=2.53; F30, X=2.26; F31, X=2.19). En relación al área, la que recibió los puntajes más elevados corresponde a Dir. Médica seguida de MKT-CHC para trastornos de sueño.

En relación a la antigüedad en el puesto, el grupo de 3.1-10 años es aquel que reporta los promedios más elevados de acuerdo a la mayoría de los factores psicosomáticos (F27, X=1.73; F28, X=1.51; F29, X=2.43; F30, X=2.00; F31, X=1.92). Finalmente, conforme a la antigüedad en la empresa, los grupos con 3.1-10 años son aquellos con mayores trastornos de sueño, gastrointestinales e indicadores de ansiedad y aquellos con 10.1-20 años mayores trastornos de psiconeuróticos y de dolor, el grupo de 20.1- 45 años es el que demuestra mayor indicador de depresión.

Tabla 22. *Correlaciones entre factores de clima laboral (actitudes organizacionales)*

	F1	F2	F3	F4	F5	F6
F1 Evitación al trabajo		-.217**	-2.10**	-.217**	-.396**	-.306**
F2 Bienestar Emocional				.356**	.384**	.465**
F3 Sensibilidad a la Injusticia						
F4 Justicia Organizativa Interpersonal					.411**	.498**
F5 Intención de Permanencia						.762**
F6 Satisfacción en el trabajo						

Nota: F1 Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo

* $\leq .05$

** $\leq .01$

En esta primera tabla (Tabla 22), referente a clima laboral (actitudes organizacionales) es posible observar una amplia correlación entre factores a excepción del factor 3 (F3. Sensibilidad a la Injusticia). Por otro lado, entre el factor 5 (F5. Intención de permanencia) y el factor 6. (F6. Satisfacción en el trabajo) se observa una correlación del 76% y una significancia de .01; para el factor 4 (F4. Justicia Organizativa Interpersonal) y el factor 6 (F6. Satisfacción en el trabajo), se reporta un 49% de correlación y una significancia de .01. Así mismo, el factor 2. (F2. Bienestar emocional) y el factor 6 (F6. Satisfacción en el Trabajo), alcanza una correlación de 46% lo cual predice que a mayor bienestar emocional existe mayor satisfacción en el trabajo. Finalmente para el factor número 1 (F1. Evitación al trabajo) se muestra una correlación con el factor 6 (F6. Satisfacción en el Trabajo) señalando que a menor Satisfacción en el Trabajo existe una mayor Evitación al trabajo.

Tabla 23. Correlaciones entre factores de clima laboral (compromiso organizacional)

	F15	F7	F8	F9	F10	F11
F15 Engagement		.632**	.616**	.449**	-.411**	.468**
F7 Apoyo Organizacional Percibido			.541**	.439**	-.346**	.462**
F8 Compromiso Afectivo				.470**	-.371**	.498**
F9 Compromiso Normativo					-.055	.469**
F10 Compromiso de Continuación						-.091
F11 Involucramiento con el Puesto						

Nota. F15 Engagement; F7 Apoyo Organizacional Percibido, F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla 23, expone las correlaciones entre factores relacionados a clima laboral (compromiso organizacional), para lo cual, en el caso del factor 15 (F15. Engagement) con el factor Compromiso Afectivo existe una correlación del 63% lo cual distingue que a mayor Engagement (F15. Engagement) existe mayor Apoyo Organizacional Percibido; lo mismo sucede con el factor 8 (F8. Compromiso Afectivo) con un 61% de correlación y significancia de .01, donde a mayor compromiso afectivo existe un mayor Engagement. Por otro lado, el factor 7 (F7. Apoyo Organizacional Percibido) se correlaciona significativamente con el factor 11 (F11. Involucramiento con el Puesto). Así como entre el factor 8 (F8. Compromiso Afectivo) con el factor 11 (F11. Involucramiento con el Puesto) y entre el factor 10 (F10. Compromiso de Continuación) reflejando que a mayor involucramiento con el puesto se distingue un mayor Compromiso de Continuación.

Tabla 24. *Correlaciones entre factores de salud ocupacional (burnout & mobbing).*

	F12	F13	F14	F16	F17	F18	F19	F20
F12 Desgaste Emocional		.222**	.525**	.272**	.417**	.374**	.480**	.302**
F13 Despersonalización			.385**	.378**	.382**	.364**	.355**	.236**
F14 Insatisfacción				.326**	.428**	.359**	.419**	.280**
F16 Violencia Verbal					.396**	.565**	.326**	.346**
F17 Comunicación Deteriorada						.536**	.563**	.405**
F18 Maltrato y Humillación							.456**	.442**
F19 Sobrecarga de Trabajo								-.507**
F20 Exceso de Supervisión y Control								

Nota: F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación Deteriorada; F18 Maltrato y Humillación, F19 Sobrecarga de Trabajo F20 Exceso de Supervisión y Control.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La Tabla 24, presenta los factores relacionados para Burnout y Mobbing. Para el caso del factor 12 (F12. Desgaste Ocupacional) se encontraron correlaciones con todos los factores de Burnout y Mobbing en especial con el factor 14 (F14. Insatisfacción), lo cual refleja un aumento en la insatisfacción conforme aumenta el desgaste ocupacional; del mismo modo, para el factor 13 (F13. Despersonalización) se encontró un valor altamente significativo con el factor 14 (F14. Insatisfacción), lo cual indica que a mayor Insatisfacción existe mayor Despersonalización. El factor 16 Violencia Verbal (F16 Violencia Verbal) muestra una correlación del 56% con el factor 18 (F18 Maltrato y Humillación); de la misma manera, el factor 17 (F17 Comunicación Deteriorada) demuestra una asociación significativa con el factor 19 (F19 Sobrecarga de Trabajo) indicando que a mayor sobrecarga de trabajo hay un aumento en la Comunicación deteriorada. De acuerdo al factor 20 (F20 Exceso de Supervisión y Control) existe un nivel de significancia que demuestra que a menor Exceso de Supervisión y Control existe mayor Sobrecarga de Trabajo (F19 Sobrecarga de Trabajo)

Tabla 25. *Correlaciones entre factores de clima laboral.*

	F21	F22	F23	F24	F25
F21 Liderazgo		.695**	.541**	.604**	.659**
F22 Comunicación			.625**	.601**	.646**
F23 Cohesión				.744**	.732**
F24 Satisfacción					.776**
F25 Motivación					

Nota. F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla 25, de factores correspondientes a clima laboral muestra una amplia asociación entre todas las variables, sin embargo, se distingue que conforme aumenta la Comunicación (F22. Comunicación) hay un incremento notable en el Liderazgo (F21. Liderazgo). Así mismo, conforme aumenta la Cohesión hay un aumento en la Comunicación (F22. Comunicación) y en el caso de la Satisfacción (F24.Satisfacción) se encuentran valores altamente significativos del 74% de correlación con respecto al factor Cohesión (F23. Cohesión). Finalmente cabe mencionar que existen indicadores que confirman que la satisfacción (F24. Satisfacción) aumenta conforme aumenta la motivación, (F25. Motivación) la cohesión, (F2 Cohesión) y el liderazgo (F21. Liderazgo)

Tabla 26. *Correlaciones entre factores de salud ocupacional (trastornos psicossomáticos)*

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
F26 Trastornos de Sueño		.469**	.653**	.644**	.631**	.636**
F27 Trastornos Gastrointestinales			.504**	.587**	.427**	.381**
F28 Trastornos Psiconeuróticos				.670**	.581**	.597**
F29 Trastornos de Dolor					.575**	.573**
F30 Indicador de Ansiedad						.768**
F31 Indicador de Depresión						

Nota: F26 Trastornos de Sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; 30 Indicador de Ansiedad; 31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

En la Tabla 26, se muestra que existe un valor altamente significativo entre las variables correspondientes a Trastornos de Psicossomáticos. Por ejemplo, en el caso del factor 26 (F26. Trastornos de Sueño) hay una correlación del 65% con Trastornos Psiconeuróticos (F28 Trastornos Psiconeuróticos), para el factor 27 (F27 Trastornos Gastrointestinales) se presenta una significancia del .01 con el factor 29 (F29 Trastornos de Dolor), lo cual indica que a mayor trastornos gastrointestinales hay un aumento en los trastornos de dolor. Del mismo modo, en el factor 28 (F28 Trastornos Psiconeuróticos) se observa una correlación del 59% con el factor 31

(F31. Indicador de Depresión). En el caso del factor 29 (F29. Trastornos de Dolor) puede observarse que conforme aumentan los trastornos de dolor hay también un incremento en el indicador de ansiedad (F30. Indicador de Ansiedad). Para el factor 31 (F31 Indicador de Depresión) es evidente una amplia correlación del 76% con el factor 30 (F30. Indicador de Ansiedad) que indica que a mayor ansiedad existe mayor nivel de depresión.

Tabla 27. *Correlaciones entre factores de clima laboral (actitudes organizacionales) y salud ocupacional (trastornos psicosomáticos)*

	F26 Trastornos de Sueño	F27 Trastornos Gastrointestinales	F28 Trastornos Psiconeuróticos	F29 Trastornos de dolor	F30 Indicador de ansiedad	F31 Indicador de depresión
F1	.255**	.142**	.233**	.141**	.196**	.178**
F2	-.608**	-.336**	-.532**	-.552**	-.570**	-.552**
F3	.139**	.161**	.163**	.231**	.199**	.155**
F4	-.202**	-.136**	-.207**	-.173**	-.253**	-.227**
F5	-.183**		-.136**		-.256**	-.179**
F6	-.326**	-.114**	-.261**	-.237**	-.379**	-.338**

Nota: F1 Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla anterior (tabla 27), muestra correlaciones con un nivel de significancia del .01 entre los factores correspondientes a actitudes organizacionales (F1 Evitación al trabajo; F2 Bienestar emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el trabajo) y factores psicosomáticos (F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos gastrointestinales; F28 Trastornos psiconeuróticos; F29 Trastornos de dolor; F30 Indicador de ansiedad; F31 Indicador de depresión). Destacando, que el factor más elevado corresponde al factor de bienestar emocional (F2) demostrando una correlación del 60% con trastornos de sueño (F26) y un 57% con indicadores de ansiedad (F30)

Tabla 28. Correlaciones entre factores de clima laboral (compromiso) y salud ocupacional (factores psicosomáticos)

	F26 Trastornos Sueño	F27 Trastornos Gastrointestinales	F28 Trastornos Psiconeuróticos	F29 Trastornos Dolor	F30 Indicador de ansiedad	F31 Indicador de depresión
F15	-.294**		-.220**	-.208**	-.304**	-.294**
F7	-.263**	-.114*	-.237**	-.291**	-.342**	-.289**
F8						
F9					-.191**	-.148**
F10	.202**		.201**		.263**	.262**
F11	-.193**	-.114**	-.173**	-.158**	-.208**	-.209**

Nota. F15 Engagement; F7 Apoyo Organizacional Percibido, F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

En esta tabla (tabla 28), se presentan correlaciones altamente significativas entre los factores referentes a compromiso (F15) Engagement; (F7) Apoyo organizacional percibido; (F8) Compromiso afectivo; (F10) Compromiso de continuación; (F11) Involucramiento con el puesto) y factores psicosomáticos (F26) Trastornos de sueño; (F27) Trastornos gastrointestinales; (F28) Trastornos psiconeuróticos; (F29) Trastornos de dolor; (F30) Indicador de ansiedad; (F31) Indicador de depresión) a excepción del factor compromiso afectivo (F8) de compromiso, que no muestra correlaciones significativas entre factores psicosomáticos.

Tabla 29. Correlaciones entre factores de salud ocupacional (burnout/mobbing) y factores psicosomáticos.

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
F12 Desgaste Emocional	.611**	.321**	.549**	.544**	.563**	.551**
F13 Despersonalización	.210**				.148**	.155**
F14 Insatisfacción de logro	.476**	.216**	.413**	.304**	.491**	.496**
F16 Violencia Verbal	.198**		.202**	.194**	.179**	.163**
F17 Comunicación Deteriorada	.310**	.159**	.266**	.274**	.335**	.341**
F18 Maltrato y Humillación	.246**	.128**	.232**	.179**	.235**	.234**
F19 Sobrecarga de Trabajo	.302**	.136**	.204**	.152**	.283**	.234**
F20 Exceso de Supervisión y Control	.162**		.114**			.119*

Nota: F26 Trastornos de Sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla anterior (tabla 28), exhibe correlaciones altamente significativas entre factores de Burnout/Mobbing (F12 Desgaste emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de logro; F16 Violencia verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y humillación; F19 Sobrecarga de trabajo; F20 Exceso de supervisión y Control) con factores psicossomáticos (F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos gastrointestinales; F28 Trastornos psiconeuróticos; F29 Trastornos de dolor; F30 Indicador de ansiedad; F31 Indicador de depresión). Uno de los valores más sobresalientes que se observa corresponde al factor de desgaste emocional (F12) el cual muestra una correlación del 60% con trastornos de sueño (F26) y un 54% con trastornos psiconeuróticos (F28).

Tabla 29. *Correlaciones entre factores de Clima Laboral y Factores Psicossomáticos.*

	F26 Trastornos de Sueño	F27 Trastornos Gastro- intestinales	F28 Trastornos Psiconeuróticos	F29 Trastornos de dolor	F30 Indicador de ansiedad	F31 Indicador de depresión
F21 Liderazgo	-.298**	-.180**	-.306**	-.261**	-.320**	-.321**
F22 Comunicación	-.337**	-.148**	-.270**	-.321**	-.319**	-.319**
F23 Cohesión	-.383**	-.141**	-.338**	-.389**	-.405**	-.408**
F24 Satisfacción	-.432**	-.199**	-.330**	-.339**	-.436**	-.419**
F25 Motivación	-.383**	-.161**	-.304**	-.368**	-.404**	-.385**

* $\leq .05$

** $\leq .01$

De acuerdo a la tabla 29, se describe la asociación entre los factores de Clima Laboral con los Factores Psicossomáticos percibiendo correlaciones negativas con un nivel de significancia del .01 para todos los casos, de los cuales, algunos de los más sobresalientes por ejemplo corresponde al primer factor de Clima Laboral: liderazgo (F21), el cual obtuvo la correlación más alta con el factor de indicador de depresión (F31) reflejando que conforme aumenta el liderazgo disminuyen los indicadores de depresión. El siguiente factor de Clima Laboral correspondiente a Comunicación (F22) se relaciona ampliamente con el Indicador de Sueño (F26) señalando que a mayor comunicación hay una disminución importante de los trastornos de sueño. Para el tercer factor Cohesión (F23) existe una concordancia del 40% para los indicadores de Ansiedad (F30) y Depresión (F31) representando así, que conforme los marcadores de ansiedad y depresión disminuyen aumenta la cohesión. El cuarto factor: Satisfacción se relaciona con un 43% con el indicador de Ansiedad expresando que a menor ansiedad hay un aumento en la satisfacción percibida. Finalmente el último factor motivación,

correlaciona con un amplitud del 40% con el indicador de ansiedad señalando que conforme disminuyen los indicadores de ansiedad se incrementan los niveles de motivación

Tabla 30. Correlaciones entre factores de Clima Laboral y Factores Psicosomáticos.

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
F26 Trastornos de Sueño		.487**	.689**	.640**	.624**	.626**
F27 T. Gastrointestinales			.498**	.587**	.431**	.392**
F28 T. Psiconeuróticos				.672**	.597**	.606**
F29 Trastornos de Dolor					.565**	.560**
F30 Indicador de Ansiedad						.758**

Nota: F26 Trastornos de Sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; 30 Indicador de Ansiedad; 31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

En la tabla anterior (tabla 30), se señalan correlaciones positivas con un nivel de significancia de .01 entre factores psicosomáticos, (F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos gastrointestinales; F28 Trastornos psiconeuróticos; F29 Trastornos de dolor; F30 Indicador de ansiedad; F31 Indicador de depresión). En ésta es posible observar algunos de los valores más representativos, en donde el primero de ellos se refiere al factor indicador de ansiedad expresando una correlación del 75% en relación al indicador de depresión, lo cual explica que conforme aumentan los indicadores de ansiedad hay un incremento en los indicadores de depresión. Así mismo, el factor trastornos de sueño manifiesta una relación del 68% con los trastornos psiconeuróticos que demuestra que conforme se amplían los trastornos de sueño hay un aumento en los trastornos psiconeuróticos.

Tabla 31. *Análisis de varianza entre variables demográficas y clima laboral.*

Variable	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F15	F7	F8	F9	F10	F11	
Localidad	Guatemala	1.40	4.61		5.28	5.64	5.41	5.04	4.79	4.98	3.96	1.96	4.86
	Honduras	1.20	5.31		5.25	5.53	5.20	4.70	4.35	5.06	4.12	2.25	4.35
	Nicaragua	1.30	5.07		5.27	5.62	5.28	5.53	5.21	5.20	4.33	1.75	4.72
	El Salvador	1.11	4.60		5.33	5.42	5.13	5.33	5.08	5.05	3.80	1.54	4.91
	Costa Rica	1.34	4.00		5.25	5.30	5.02	5.01	4.35	4.94	3.42	1.50	3.60
	Panamá	1.45	4.98		5.19	5.30	5.27	5.22	5.17	5.05	4.14	1.54	4.54
	Rep. Dom.	1.25	4.32		5.20	5.32	4.88	4.88	4.55	4.88	3.70	1.76	5.14
	Cuba/México	1.58*	3.97***		4.45***	4.65***	4.53*	4.69**	4.15***	4.49***	3.45*	2.12**	4.03***
Área	DG. onco, prod	1.25	4.50	5.05		4.71	4.65	4.88	4.62	4.71	3.50	2.28	4.37
	DAF	1.73	3.46	5.47		4.09	3.90	4.29	3.60	4.11	3.03	2.22	3.67
	PhP	1.54	4.33	4.94		4.69	4.77	4.67	4.13	4.43	3.55	2.27	3.97
	Dir. Médica	1.40	2.30	5.48		4.13	3.91	4.35	3.68	4.16	2.81	1.74	3.57
	REC.HUM	2.10	3.59	4.85		4.27	4.30	4.28	4.24	4.31	3.11	2.43	3.45
	MKT-PM	1.02	3.84	5.42		4.62	4.17	4.27	3.32	4.96	3.04	1.54	3.50
	MKT-CHC	1.91	3.55	5.20		3.94	3.77	4.00	3.95	4.30	2.70	1.77	3.31
	Vtas/Pro. Med.	1.41	3.81	5.26		5.03	4.80	5.04	4.38	4.85	3.80	1.86	4.54
	Business Inte.	1.64	4.55	5.06		4.15	4.26	4.44	3.82	4.45	3.02	2.11	3.68
	Animal Health	1.49	4.22	5.00		4.92	4.73	4.97	4.42	4.48	3.79	2.18	4.23
	Centroamérica	2.30***	4.50***	5.30* **		4.50***	4.10***	4.58***	4.40**	4.75*	3.66**	3.00*	3.50***
	Género	Femenino		3.95							3.41	1.90	4.07
Masculino			4.31*							3.75**	2.10*	4.32*	
Edad	20-30 años			5.16		4.64		4.74			3.29		
	31-40 años			5.20		4.94		4.76			3.67		
	41-50 años			5.08		4.98		4.88			3.66		
	51-73 años			4.85*		5.13*		5.29*			4.04**		
Estado Civil	En una relación	1.64				4.71				3.51			
	Soltero	1.50				4.63				3.11			
	Casado	1.48				4.97				3.77			
	Divorciado	1.31				5.33				3.71			
	Viudo	2.90**				4.37*				3.66***			

Escolaridad	Primaria		5.00	4.60		5.06	5.05		5.10	4.25	2.41	4.65
	Secundaria		4.68	4.64		5.04	4.99		4.42	3.71	2.47	4.26
	Preparatoria		4.57	4.95		5.40	5.08		4.47	3.94	2.27	4.65
	Carrera Técnica		4.29	5.07		5.29	5.00		4.72	3.84	2.08	4.58
	Universidad		4.11	5.22		4.82	4.65		4.29	3.57	1.92	4.14
	Posgrado		3.60***	5.29***		4.32*	4.31*		3.94**	3.12**	1.87**	3.82***
Antigüedad en el puesto	1 año ó menos	1.40	4.45	5.18	4.93	4.93	4.85		4.59	4.85	3.68	
	a 3 años	1.57	3.93	5.14	4.63	4.57	4.49		4.14	4.45	3.29	
	3.1 a 10 años	1.44	3.97	5.15	4.37	5.08	4.71		4.23	4.67	3.73	
	10.1 a 20 años	1.56	4.62	5.20	4.70	5.33	5.04		4.49	4.64	3.84	
	20.1 a 45 años	1.96*	4.13**	4.53*	4.40***	4.37***	4.65*		4.40*	4.61*	3.93**	
Antigüedad en la empresa	1 año o menos	1.23	4.57	5.09		5.19	5.01		4.84	3.89		4.58
	a 3 años	1.58	4.14	5.10		4.56	4.49		4.23	3.11		4.07
	3.1 a 10 años	1.54	3.91	5.20		4.84	4.64		4.18	3.57		4.13
	10.1 a 20 años	1.49	4.26	5.25		5.08	4.82		4.26	3.81		4.12
	20.1 a 45 años	1.74**	4.20*	4.60***		4.84**	4.76*		4.39***	3.93***		4.40*

* ≤ .05

** ≤ .01

*** ≤ .001

La tabla anterior (tabla 31), muestra los resultados obtenidos entre variables demográficas y factores de clima laboral, en los cuales se reflejan altos promedios con niveles de significancia $\leq .001$ en múltiples casos. De los más sobresalientes, cabe mencionar que Guatemala se distingue con altos índices de intención de permanencia y satisfacción en el trabajo, por otro lado, Nicaragua proyectó alto impacto los factores engagement, apoyo organizacional percibido, compromiso afectivo, y compromiso normativo. Por el contrario, México y Cuba encabezaron las puntuaciones más bajas, en especial en evitación al trabajo y compromiso normativo con niveles de significancia $\leq .05$. Acorde a las áreas, DAT, Dir. Médica y MKT-CHC obtuvieron los puntajes más elevados en el factor sensibilidad a la injusticia, en contraste el promedio más bajo lo obtuvo Dir. Médica en compromiso de continuación con nivel de significancia $\leq .05$. Respecto a género, las mujeres mostraron mayor nivel de bienestar emocional en comparación con los hombres, sin embargo obtuvieron la calificación más baja en compromiso de continuación. La población que entre los 51-73 años de edad obtuvo alto grado de compromiso normativo, intención de permanencia y engagement, en contraste con los empleados más jóvenes entre 20-30 años que demostraron el promedio más bajo para estos factores. Acorde a estado civil, los casados mostraron alto nivel de significancia de $\leq .001$ en compromiso de continuación, sin embargo los viudos reportaron el promedio más bajo en el factor intención de permanencia así como el más elevado para evitación al trabajo. En cuanto escolaridad, quienes cursaron hasta nivel primaria reportaron altos promedios y nivel de significancia en bienestar emocional e involucramiento con el puesto lo contrario a aquellos que estudiaron hasta posgrado, quienes demostraron escaso apoyo organizacional percibido, falta de compromiso normativo y de continuación e involucramiento con el puesto. Los trabajadores con antigüedad entre 10.1 y 20 años en el puesto demostraron altos promedios y nivel de significancia en sensibilidad a la injusticia e intención de permanencia; del mismo modo aquellos con la misma antigüedad pero en la empresa obtuvieron alta sensibilidad a la injusticia. En otro punto, las calificaciones más bajas en cuanto a antigüedad las obtuvo el factor evitación al trabajo.

Tabla 32. *Análisis de varianza entre variables demográficas, salud ocupacional (burnout/mobbing) y clima laboral*

Variable	F12	F13	F14	F16	F17	F18	F19	F20	
Localidad	Guatemala	1.79	1.64	1.67	1.57	1.57	1.27	1.47	1.71
	Honduras	2.35	1.32	1.56	1.42	1.25	1.60	1.31	2.04
	Nicaragua	1.60	1.36	1.72	1.80	1.61	1.20	1.38	1.45
	El Salvador	1.82	1.25	1.60	1.85	1.66	1.65	1.69	2.47
	Costa Rica	2.84	1.41	1.90	1.85	1.82	1.16	1.83	2.59
	Panamá	2.07	1.44	1.47	1.31	1.60	1.24	1.80	1.92
	Rep.Dominicana	2.14	1.37	1.65	1.87	3.20	1.47	2.63	2.42
	Cuba/México	2.83***	1.79***	2.42***	2.11**	2.40***	1.62*	2.30***	2.46**
Área	DG. onco, prod	2.68		2.38			1.62		2.33
	DAF	3.46		3.02			1.67		2.46
	PhP	2.48		2.30			1.84		2.91
	Dir. Médica	4.22		2.44			2.55		1.88
	REC.HUM	3.06		2.83			1.84		1.89
	MKT-PM	2.87		2.00			1.12		1.75
	MKT-CHC	3.51		2.77			1.40		2.07
	Vtas/Pro. Med.	2.92		2.13			1.41		2.43
	Business Inte.	2.77		2.69			1.54		1.93
	Animal Health	2.43		2.35			1.48		2.42
Centroamérica	2.10***		2.58**			1.10***		1.50**	
Género	Femenino	2.84	1.61						
	Masculino	2.44***	1.75*						
Edad	20-30 años	2.68	1.65						
	31-40 años	2.69	1.62						
	41-50 años	2.63	1.80						
	51-73 años	1.80**	1.88*						
Estado Civil	En una relación				1.76				
	Soltero				2.07				
	Casado				2.00				
	Divorciado				1.86				
	Viudo				3.70*				
Escolaridad	Primaria	1.20							2.33
	Secundaria	2.30							2.82
	Preparatoria	2.20							2.84
	Carrera Técnica	2.25							2.29
	Universidad	2.69							2.23
	Posgrado	3.18***							2.26*
Antigüedad en el puesto	1 año ó menos	2.44		2.05		1.98	1.33	1.93	2.07
	1 a 3 años	2.84		2.45		2.33	1.58	2.26	2.33
	3.1 a 10 años	2.68		2.14		2.50	1.67	2.24	2.52
	10.1 a 20 años	2.29		1.94		2.17	1.51	2.07	2.55
	20.1 a 45 años	2.38*		2.36**		2.09**	1.81**	2.87**	2.76**
Antigüedad en la empresa	1 año ó menos	2.21	1.47	1.85		1.90		1.82	
	1 a 3 años	2.66	1.69	2.41		2.36		2.16	
	3.1 a 10 años	2.75	1.72	2.23		2.37		2.28	
	10.1 a 20 años	2.70	1.77	2.18		2.27		2.17	
	20.1 a 45 años	2.45*	1.92*	2.32**		2.25*		2.58*	

Nota: * $\leq .05$ ** $\leq .01$ *** $\leq .001$

La tabla 32, detalla los resultados de análisis de varianza One Way entre factores de salud ocupacional y factores de tipo demográfico. En ésta se señala que República Dominicana registra algunas de las calificaciones más elevadas, tales como comunicación deteriorada, sobrecarga de trabajo y exceso de supervisión y control. Costa Rica por su lado, refleja alto impacto en desgaste emocional y en exceso de supervisión y control; por su lado, Cuba/México expone valores sobresalientes en insatisfacción de logro, violencia verbal y comunicación deteriorada. A diferencia Panamá y El Salvador fueron los países que obtuvieron calificaciones inferiores respectivamente. Respecto al área, Dir. Médica resultó con los valores más elevados de desgaste emocional con nivel de significancia de $\leq .001$. Por el contrario, Centroamérica obtuvo uno de los resultados más bajos en maltrato y humillación. Las mujeres fueron las que obtuvieron gran desgaste emocional y respecto a la edad, aquellos entre 31-40 años son los que padecieron de mayor desgaste emocional ($\leq .01$). Aquellos que cumplieron con estudios de posgrado igualmente representaron a la población más afectada de desgaste emocional con un nivel de significancia predominante ($\leq .001$). Quienes han cumplido entre 20.1-45 años de antigüedad en el puesto destacan por una marcada insatisfacción de logro y comunicación deteriorada. Finalmente aquellos entre 1-3 años de antigüedad en la empresa son los que se encuentran con mayor insatisfacción de logro respecto a los otros grupos.

La tabla 33, muestra el análisis de varianza entre factores demográficos y variables de clima laboral en donde se aprecia altas calificaciones y nivel de significancia $\leq .001$ en las localidades de Nicaragua, el Salvador y Panamá para los factores liderazgo, satisfacción y motivación; además de alta cohesión en el caso de Panamá. A la inversa, República Dominicana señala bajas calificaciones en los factores de clima laboral, especialmente en comunicación. De acuerdo a género las mujeres resultaron con niveles más bajos de liderazgo en comparación con los varones. Aquellos en edades oscilantes entre 51-73 años obtuvieron mejores promedios de liderazgo y en cuanto a escolaridad, quienes estudiaron hasta nivel primaria mostraron mejor calificación en el factor cohesión que los que terminaron estudios de posgrado con niveles bajos de comunicación y nivel de significancia de ($\leq .05$). Respecto a la antigüedad en el puesto aquellos en rango de edad de entre 3.1-10 años obtuvieron el promedio más bajo en comunicación y quienes reportaron 1 año o menos de antigüedad resultaron con el puntaje más alto de motivación ($\leq .001$).

En la tabla 34 se observan los resultados del análisis de varianza entre variables demográficas y factores de salud ocupacional. Destacando que para las localidades consideradas en este segundo estudio, solo se detectó impacto en trastornos de ansiedad, trastornos de sueño y depresión. Sobresaliendo, las regiones Cuba-México representaron el mayor índice de trastornos de sueño, ansiedad y depresión ($\leq .001$) a diferencia de Panamá quien obtuvo menor padecimiento de trastornos de sueño. En cuanto a las áreas, las calificaciones con mayor nivel de significancia correspondieron a trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos y de dolor, de las cuales, Centroamérica mostró los puntajes más bajos. A la inversa, Dir. Médica fue la que reportó mayor presencia de trastornos gastrointestinales y de dolor mientras MKT-CH presentó trastornos de dolor al igual que las mujeres ($\leq .001$) a diferencia, aquellos en edad entre 51-73 años padecen menor frecuencia de dolor y ansiedad. Respecto a quienes concluyeron estudios de posgrado reportaron alto impacto en el padecimiento de trastornos psicosomáticos especialmente trastornos de ansiedad y depresión, en contraste los que alcanzaron estudios únicamente de primaria son quienes presentan menor cantidad de alteraciones de salud. Quienes han permanecido entre 3.1-10 años en el puesto registraron mayor índice de trastornos de dolor, al igual que los que dicen haber cumplido 10.1-20 años de antigüedad en la empresa.

Tabla 33. *Análisis de varianza entre variables demográficas y clima laboral (actitudes organizacionales y compromiso)*

Variable		F21	F22	F23	F24	F25
Localidad	Guatemala	5.40	3.86	4.59	4.90	4.74
	Honduras	4.90	3.82	5.35	5.68	5.17
	Nicaragua	5.09	3.80	4.71	5.14	5.09
	El Salvador	5.40	3.81	4.87	5.03	5.12
	Costa Rica	4.75	3.57	4.25	4.82	4.41
	Panamá	5.54	3.91	5.25	5.44	5.14
	Rep. Dominicana	3.26	2.99	4.52	4.36	4.20
	Cuba/México	4.18***	3.22***	3.88***	4.05***	3.90***
Área	DG. onco, prod	4.40		4.23	4.45	4.20
	DAF	3.61		3.40	3.28	3.22
	PhP	4.04		3.92	3.98	3.83
	Dir. Médica	3.25		3.22	3.93	3.75
	REC.HUM	4.15		3.48	3.86	3.88
	MKT-PM	4.02		3.47	4.02	3.45
	MKT-CHC	4.31		3.18	3.06	2.97
	Vtas/Pro. Med.	4.59		4.37	4.47	4.42
	Business Inte.	4.22		3.74	3.84	3.58
	Animal Health	4.36		4.01	4.36	4.08
	Centroamérica	4.20*		3.66***	3.80*	3.70***
Género	Femenino	4.22				
	Masculino	4.50*				
Edad	20-30 años	4.48		4.21		4.19
	31-40 años	4.28		4.04		4.09
	41-50 años	4.27		4.03		4.11
	51-73 años	5.00*		4.71*		4.66*
Estado Civil	En una relación					
	Soltero					
	Casado					
	Divorciado					
	Viudo					
Escolaridad	Primaria		3.73	4.91		
	Secundaria		3.41	4.06		
	Preparatoria		3.41	4.16		
	Carrera Técnica		3.51	4.23		
	Universidad		3.35	4.18		
	Posgrado		3.06*	3.75*		
Antigüedad en el puesto	1 año ó menos	4.61	3.57			
	a 3 años	4.37	3.32			
	3.1 a 10 años	4.08	3.11			
	10.1 a 20 años	4.50	3.44			
	20.1 a 45 años	4.61*	3.33***			
Antigüedad en la empresa	1 año ó menos	4.81	3.68			4.64
	a 3 años	4.35	3.34			4.11
	3.1 a 10 años	4.22	3.20			3.97
	10.1 a 20 años	4.25	3.30			4.06
	20.1 a 45 años	4.55*	3.37**			4.19***

* ≤ .05 ** ≤ .01 *** ≤ .001

Tabla 34. *Análisis de varianza entre variables demográficas y salud ocupacional*

Variable		F26	F27	F28	F29	F30	F31
Localidad	Guatemala	1.44				1.72	1.44
	Honduras	1.42				1.37	1.50
	Nicaragua	1.38				1.72	1.45
	El Salvador	1.41				1.42	1.42
	Costa Rica	1.52				1.21	1.14
	Panamá	1.28				1.28	1.35
	Rep. Dominicana	1.36				1.47	1.42
	Cuba/México	1.72***				2.15***	2.00***
Área	DG. onco, prod		1.64	1.17	2.17		
	DAF		1.76	1.74	2.45		
	PhP		1.55	1.37	1.89		
	Dir. Médica		2.47	2.02	2.97		
	REC.HUM		1.61	1.73	2.14		
	MKT-PM		1.46	1.42	2.10		
	MKT-CHC		2.00	1.71	2.77		
	Vtas/Pro. Med.		1.60	1.44	2.24		
	Business Inte.		1.30	1.32	2.32		
	Animal Health		1.71	1.51	2.13		
	Centroamérica		1.00*	1.10*	1.40**		
	Género	Femenino	1.70	1.75	1.54	2.43	2.16
Masculino		1.56*	1.52**	1.35**	1.93***	1.76**	1.67**
Edad	20-30 años				2.12	1.95	
	31-40 años				2.29	2.04	
	41-50 años				2.14	1.95	
	51-73 años				1.66*	1.26*	
Estado Civil	En una relación						
	Soltero						
	Casado						
	Divorciado						
Escolaridad	Primaria	1.15		1.00	1.15	1.00	1.00
	Secundaria	1.48		1.32	1.92	1.64	1.70
	Preparatoria	1.50		1.29	1.99	1.78	1.50
	Carrera Técnica	1.43		1.37	1.95	1.72	1.54
	Universidad	1.66		1.45	2.21	2.01	1.83
	Posgrado	1.87**		1.68**	2.50**	2.30*	2.32***
Antigüedad en el puesto	1 año ó menos				2.03		
	a 3 años				2.11		
	3.1 a 10 años				2.43		
	10.1 a 20 años				2.13		
	20.1 a 45 años				1.58*		
Antigüedad en la empresa	1 año ó menos	1.43			1.86		
	1.1 a 3 años	1.65			2.07		
	3.1 a 10 años	1.67			2.32		
	10.1 a 20 años	1.71			2.34		
	20.1 a 45 años	1.37*			1.76***		

* ≤ .05 ** ≤ .01 *** ≤ .001

Tabla 35. Confiabilidad del instrumento de Clima Laboral.

		N	%	<i>Cronbach's Alpha</i>	No. de Ítems
Cases	Valid	279	71.5	.748	137
	Excluded(a)	111	28.5		
	Total	390	100.0		

La tabla anterior (tabla 35), muestra la confiabilidad para el instrumento de clima laboral, el cual reporta entre un 71.5 y un 74% con respecto a sus mediciones, alcanzando un porcentaje general superior al 70% lo que respalda la consistencia de todos los resultados obtenidos para este segundo estudio.

6.2 Resultados estudio 3

La intención del tercer estudio se centra en comprobar si existen relaciones estadísticamente significativas entre factores de Clima Laboral y factores de Salud Ocupacional estableciendo una relación entre las mismas y con variables clasificatorias de tipo sociodemográfico. Para lograr el objetivo planteado se eligió una muestra formada por 1629 trabajadores mexicanos de una empresa del ramo de las telecomunicaciones, ubicados tanto en la Ciudad de México como en algunos estados del interior del país; tales como, San Luis Potosí, Puebla y Querétaro. Una vez que se llevó a cabo la aplicación del instrumento a dicha población, se codificaron las respuestas para someterse a un análisis de datos a través del paquete estadístico SPSS para Windows versión 15.0.

Tabla 36. *Datos sociodemográficos del tercer estudio*

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Área	Dirección General	16	1.0%
	IT	85	5.2%
	capital humano	44	2.7%
	mercadotecnia	31	1.9%
	jurídico	3	0.2%
	ventas empresariales	55	3.4%
	ventas residenciales	612	37.6%
	operaciones	173	10.6%
	telefonía pública	141	8.7%
	atención a clientes	237	14.5%
	finanzas	109	6.7%
	otra	47	2.9%
	no reportan	76	4.7%
	total	1629	100%
Sexo	Femenino	985	60.5%
	masculino	581	35.7%
	no reportan	63	3.9%
	total	1629	100%
Edad (Años)	18-23 años	76	4.7%
	24-30	464	28.5%
	31-40	635	39.0%
	41-50	260	16.0%
	51-78	115	7.1%
	no reportan	79	4.8%
	total	1629	100%

Variable	Grupos	N	Porcentaje
Edo. Civil	en una relación	212	13.0%
	soltero	449	27.6%
	casado	775	47.6%
	divorciado	92	5.6%
	viudo	26	1.6%
	no reportan	75	4.6%
	total	1629	100%
Escolaridad	primaria	29	1.8%
	secundaria	225	13.8%
	preparatoria	347	21.3%
	carrera Técnica	265	16.3%
	universidad	637	39.1%
	posgrado	52	3.2%
	no reportan	74	4.5%
total	1629	100%	
Tipo de puesto	Operativo	1081	66.4%
	administrativo	305	18.7%
	gerencial	62	3.8%
	directivo	20	1.2%
	no reportan	161	9.9%
	total	1629	100%
Antigüedad en la empresa	hasta 1 año	483	29.7%
	1.01-1.99 años	22	1.4%
	2 años	306	18.8%
	2.01-2.99 años	12	0.7%
	3 años	262	16.1%
	4 años	300	18.4%
	8 ó más años	113	6.9%
	no reportan	131	8.0%
total	1629	100%	
Antigüedad en el puesto	menos de 1 año	280	17.2%
	año	323	19.8%
	1.01 a 2 años	356	21.9%
	2.01 a 3 años	253	15.5%
	3.01o más años	277	17.0%
	no reportan	140	8.6%
	total	1629	100%
Horas de sueño	de 3 a 5 hrs-diarias	155	9.5%
	de 5.01 a 6 hrs	404	24.8%
	6.01 a 7	483	29.7%
	7.01 hasta 12 hrs.	522	32.0%
	no reportan	65	4.0%
	total	1629	100%

Variable	Grupos	N	Porcentaje
IMC (Índice de Masa Corporal)	bajo peso	94	5.8%
	saludable	774	47.5%
	sobre peso	450	27.6%
	obeso	133	8.2%
	obesidad mórbida	2	0.1%
	no reportan	176	10.8%
	total	1629	100%
Ingesta de alcohol	dice no beber	596	36.6%
	.01 a 4 veces al mes	750	46.0%
	4.01 hasta 14 veces al mes	29	1.8%
	no reportan	254	15.4%
	total	1629	100%
Cigarros	no fuma	891	54.7%
	1-5 cigarros al día	404	24.8%
	6-10	41	2.5%
	más de 10	12	0.7%
	no reportan	281	17.2%
	total	1629	100%
Horas de deporte	no hace deporte	656	40.3%
	de 0.01 a 1 hora al día	320	19.6%
	de 1.01 a 3 hrs al día	304	18.7%
	más de 3 hrs.	107	6.6%
	no reportan	242	14.9%
	total	1629	100%

Al observar la tabla anterior (tabla 36), se distingue que la muestra de este tercer estudio lo conforma un amplio 37 % perteneciente al área ventas residenciales, 60% de la población que pertenece al género femenino y un 39% del total de los participantes que se encuentra en rango de edad de entre 31 y 40 años. Así mismo, una cifra importante del 47.6% lo integra el conjunto de la población en estado civil casado; 39.1% pertenece a un nivel de escolaridad universitario y 66.4% al tipo de puesto operativo. De acuerdo a la antigüedad en la empresa el porcentaje más representativo corresponde al rango de hasta un año con 29.7%; en contraste, la antigüedad en el puesto distingue que 21.9% de la muestra que reporta un rango de 1.01 a 2 años dentro de la corporación. En relación al número de horas de descanso por la noche una cifra característica del 32% alcanza un nivel de entre 7 y 12 hrs. de sueño nocturno; 47.5% denominado como saludable representa el nivel más alto acorde al índice de masa corporal (IMC); 46% de la población encuestada tiene un consumo de bebidas alcohólicas de .01 a 4 veces de manera

mensual y un 54.7% dice no fumar. Finalmente, 40.3% de la muestra reconoce no practicar ningún tipo de deporte.

Tabla 37. Promedios por factor

Variable	Factor	Nombre del factor	Promedio	
Clima Laboral	F1	Actitudes organizacionales	Evitación al trabajo	1.70
	F2		Bienestar emocional	4.07
	F3		Sensibilidad a la injusticia	4.84
	F4		Justicia organizativa interpersonal	4.29
	F5		Intención de permanencia	4.49
	F6		Satisfacción en el trabajo	4.26
	F7	Compromiso	Apoyo organizacional percibido	3.74
	F8		Compromiso afectivo	4.06
	F9		Compromiso normativo	3.48
	F10		Compromiso de continuación	2.44
	F11		Involucramiento con el puesto	4.13
	F15		Engagement	4.37
	F21		Liderazgo	4.18
	F22		Comunicación	3.88
	F23		Cohesión	3.92
F24		Satisfacción	3.94	
F25		Motivación	3.87	
Salud Ocupacional	F12	Burnout & Mobbing	Desgaste emocional	2.74
	F13		Despersonalización	1.94
	F14		Insatisfacción de logro	2.64
	F16		Violencia verbal	2.08
	F17		Comunicación deteriorada	2.37
	F18		Maltrato y Humillación	1.74
	F19		Sobrecarga de trabajo	2.35
	F20		Exceso de supervisión y control	2.86
	F26	Trastornos psicosomáticos	Trastornos de sueño	1.62
	F27		Trastornos gastrointestinales	1.59
	F28		Trastornos psiconeuróticos	1.45
	F29		Trastornos de dolor	2.04
	F30		Indicador de ansiedad	1.85
	F31		Indicador de depresión	1.81

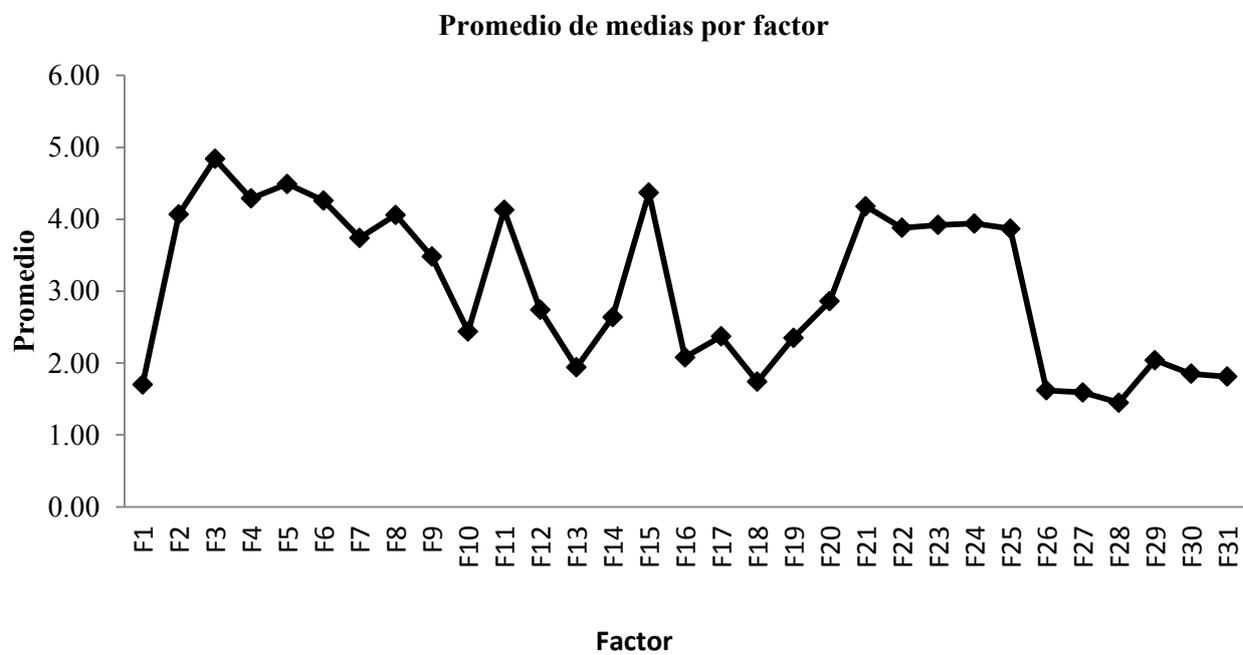
Figura 8. Medias de grupos por factor.

Tabla 38. Medias de grupos por factor.

Variables	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31
Área	Dir.General	4.40	1.62	4.55	4.46	4.79	4.70	4.30	4.54	4.20	2.12	4.40	2.67	1.88	2.08	4.73	2.00	2.43	1.88	2.20	2.79	4.26	4.31	4.03	3.88	4.01	1.36	1.31	1.30	1.93	1.50	1.18
	IT	3.58	1.78	5.14	3.87	3.80	3.59	2.89	3.75	3.03	2.59	3.65	3.35	1.98	3.14	3.66	2.08	2.90	1.88	2.83	2.80	3.67	3.61	3.52	3.37	3.11	1.90	1.72	1.60	2.22	2.38	2.31
	Capital Humano	3.96	1.65	5.02	4.44	4.35	4.18	3.67	4.09	3.52	2.39	4.18	2.99	1.84	2.61	4.39	1.97	2.40	1.58	2.37	2.61	4.34	3.96	3.75	3.90	3.93	1.71	1.66	1.51	2.14	1.88	1.75
	Mercadotecnia	3.95	1.70	5.01	4.41	4.09	3.92	3.33	3.93	3.05	2.44	4.20	3.05	1.83	2.81	4.22	2.20	2.45	1.77	2.42	2.59	4.61	4.12	3.39	3.41	3.40	1.85	1.64	1.52	2.23	2.19	2.12
	Jurídico	5.66	1.00	4.73	5.75	5.16	5.73	5.26	4.91	4.44	1.22	5.26	1.20	1.26	1.55	5.33	1.20	1.33	1.06	1.75	1.66	5.53	4.66	4.72	5.13	5.06	1.00	1.16	1.20	1.26	1.33	1.00
	Ventas empresariales	3.94	1.65	4.89	4.54	4.63	4.22	3.60	4.24	3.21	2.24	4.26	2.80	1.90	2.47	4.52	1.68	2.19	1.54	2.28	2.85	4.49	3.98	3.75	3.64	3.54	1.71	1.52	1.36	1.94	2.05	1.89
	Ventas residenciales	4.26	1.78	4.67	4.44	4.78	4.64	4.21	4.21	3.73	2.37	4.49	2.36	1.97	2.44	4.68	2.17	2.17	1.79	2.20	2.49	4.41	4.04	3.98	4.24	4.32	1.55	1.57	1.43	1.99	1.81	1.82
	Operaciones	4.01	1.61	4.98	4.33	4.39	4.15	3.44	4.03	3.28	2.44	3.90	2.85	1.99	2.58	4.21	2.12	2.39	1.71	2.47	2.88	4.07	3.88	4.00	3.99	3.66	1.56	1.52	1.35	1.97	1.65	1.68
	Telefonía pública	3.92	1.64	4.79	3.84	4.42	4.08	3.32	4.00	3.37	2.58	3.93	3.03	2.01	2.68	4.13	2.10	2.68	1.70	2.81	3.12	3.89	3.49	3.97	3.86	3.49	1.68	1.51	1.42	1.89	1.68	1.54
	Aten. Clientes	4.00	1.64	4.94	4.20	4.33	4.01	3.54	3.91	3.32	2.54	3.83	3.02	1.81	2.92	4.26	1.95	2.42	1.65	2.21	3.59	4.03	3.83	4.08	3.83	3.68	1.61	1.65	1.48	2.13	1.88	1.79
	Finanzas	3.78	1.65	4.99	4.05	4.11	3.85	3.38	3.84	3.40	2.72	3.72	3.17	1.99	3.04	4.05	2.07	2.72	1.86	2.47	3.31	3.84	3.57	3.67	3.45	3.53	1.71	1.74	1.59	2.20	2.03	1.99
	otra	4.22	1.60	5.01	4.31	4.42	3.88	3.48	4.02	3.51	2.41	3.76	2.53	1.94	2.72	4.04	1.78	2.31	1.51	2.22	2.92	4.15	3.92	4.10	3.79	3.70	1.46	1.46	1.30	1.80	1.74	1.51
Sexo	Femenino	1.72	4.02	4.82	4.35	4.53	4.29	3.83	4.05	3.44	2.41	4.13	2.70	1.93	2.56	4.42	2.09	2.22	1.67	2.23	2.65	4.30	3.92	3.91	3.96	3.94	1.64	1.71	1.53	2.30	1.98	2.01
	Masculino	1.69	4.09	4.85	4.24	4.47	4.24	3.67	4.07	3.50	2.47	4.12	2.77	1.95	2.70	4.34	2.06	2.46	1.78	2.42	2.99	4.12	3.86	3.93	3.94	3.83	1.60	1.52	1.40	1.87	1.78	1.69
Edad	18-23 años	1.83	3.93	4.81	4.28	4.69	4.36	3.85	3.88	3.66	2.52	4.09	2.83	1.96	2.68	4.50	2.14	2.23	1.64	2.22	2.67	4.38	4.21	4.08	4.25	4.26	1.66	1.36	1.49	2.18	2.01	1.88
	24-30 años	1.71	3.97	4.94	4.15	4.28	3.99	3.51	3.85	3.29	2.52	3.92	2.94	1.96	2.89	4.20	2.07	2.48	1.70	2.45	3.17	4.05	3.80	3.94	3.83	3.67	1.68	1.64	1.49	2.14	1.97	1.83
	31-40 años	1.67	4.01	4.84	4.29	4.49	4.23	3.66	4.10	3.48	2.47	4.10	2.78	1.91	2.62	4.33	2.05	2.38	1.74	2.31	2.89	4.10	3.84	3.86	3.85	3.78	1.61	1.60	1.43	2.01	1.84	1.80
	41-50 años	1.79	4.20	4.75	4.34	4.67	4.54	3.99	4.25	3.63	2.32	4.32	2.52	2.02	2.39	4.58	2.11	2.28	1.80	2.33	2.62	4.35	3.95	3.92	4.12	4.09	1.60	1.59	1.41	1.94	1.75	1.84
	51-78 años	1.61	4.56	4.65	4.76	4.86	4.84	4.40	4.42	3.77	2.34	4.74	2.22	1.86	2.42	4.72	2.04	2.20	1.79	2.28	2.43	4.71	4.15	4.18	4.36	4.45	1.44	1.49	1.41	1.81	1.61	1.64
Edo. civil	Una relación	1.65	3.93	4.91	4.31	4.50	4.24	3.72	4.04	3.42	2.48	4.06	2.87	1.88	2.72	4.37	2.08	2.35	1.69	2.33	2.87	4.17	3.95	3.97	3.99	3.88	1.69	1.65	1.49	2.15	1.99	1.96
	Soltero	1.74	4.03	4.87	4.24	4.33	4.07	3.59	4.86	3.31	2.56	3.96	2.80	1.98	2.82	4.23	2.11	2.39	1.71	2.37	3.00	4.12	3.85	3.89	3.85	3.81	1.64	1.63	1.47	2.07	1.83	1.79
	Casado	1.69	4.12	4.81	4.27	4.55	4.31	3.76	4.16	3.55	2.39	4.16	2.70	1.94	2.56	4.41	2.02	2.38	1.77	2.35	2.84	4.21	3.87	3.93	3.96	3.84	1.59	1.56	1.43	1.98	1.83	1.76
	Divorciado	1.75	4.07	4.83	4.39	4.67	4.61	4.05	4.19	3.76	2.46	4.58	2.73	1.97	2.48	4.64	2.22	2.29	1.76	2.31	2.66	4.23	3.90	3.88	4.08	4.15	1.57	1.55	1.47	2.04	1.90	1.89
	Viudo	1.59	4.28	4.77	4.54	4.80	4.63	4.00	4.12	3.62	2.38	4.73	2.51	1.86	2.42	4.52	2.26	2.35	1.80	2.36	2.30	4.56	3.99	3.96	4.20	4.36	1.56	1.62	1.38	1.96	1.76	1.96

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

VARIABLES	GRUPOS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31
Escolaridad	Primaria	1.91	4.64	4.29	4.69	4.84	4.95	4.50	4.06	4.11	2.57	4.73	2.53	2.11	2.51	4.77	2.20	2.17	1.82	2.53	2.57	4.73	4.36	4.43	4.64	4.63	1.57	1.51	1.57	2.04	1.86	1.68
	Secundaria	1.88	4.26	4.58	4.39	4.77	4.70	4.29	4.18	3.78	2.39	4.53	2.33	1.97	2.37	4.70	2.16	2.13	1.81	2.26	2.42	4.49	4.14	4.06	4.32	4.37	1.53	1.60	1.44	2.05	1.80	1.89
	Preparatoria	1.69	4.11	4.74	4.28	4.73	4.44	3.90	4.07	3.64	2.43	4.24	2.59	1.96	2.54	4.47	2.19	2.24	1.73	2.22	2.93	4.25	3.90	3.93	4.08	4.07	1.57	1.50	1.40	1.93	1.78	1.73
	Carrera Técnica	1.78	4.01	4.84	4.23	4.62	4.30	3.65	4.10	3.45	2.52	4.23	2.87	1.95	2.65	4.43	2.18	2.56	1.86	2.42	3.09	4.04	3.70	3.90	3.92	3.85	1.64	1.61	1.49	2.08	1.95	1.89
	Universidad	1.61	3.96	4.99	4.24	4.23	3.98	3.47	3.99	3.27	2.47	3.86	2.94	1.92	2.81	4.17	1.96	2.48	1.67	2.42	2.96	4.07	3.81	3.87	3.74	3.59	1.68	1.63	1.46	2.08	1.88	1.80
	Posgrado	1.50	4.08	5.08	4.57	4.16	4.04	3.29	4.26	3.50	2.21	4.00	2.75	1.74	2.62	4.26	1.81	2.23	1.78	2.31	2.28	4.33	4.00	3.75	3.59	3.53	1.51	1.47	1.36	1.73	1.69	1.69
Tipo de puesto	Operativo	4.09	1.71	4.81	4.24	4.54	4.32	3.79	4.06	3.52	2.47	4.18	2.71	1.94	2.65	4.41	2.10	2.38	1.78	2.35	2.94	4.15	3.87	4.01	4.02	3.94	1.61	1.58	1.44	2.01	1.85	1.81
	Administrativo	3.97	1.65	4.96	4.31	4.33	4.03	3.49	4.03	3.35	2.47	3.93	2.92	1.93	2.73	4.21	1.97	2.41	1.62	2.39	2.78	4.16	3.85	3.77	3.73	3.64	1.65	1.66	1.47	2.13	1.83	1.82
	Gerencial	3.97	1.51	4.96	4.74	4.38	4.14	3.55	4.39	3.32	2.15	3.96	2.81	1.72	2.40	4.34	1.80	2.12	1.52	2.13	2.52	4.60	4.13	3.83	3.76	3.63	1.62	1.53	1.47	2.01	1.90	1.75
	Directivo	3.81	1.52	5.02	4.72	4.35	4.07	3.47	4.45	3.45	2.08	3.93	2.83	1.95	2.22	4.61	1.76	2.15	1.48	2.32	2.16	4.83	4.34	3.47	3.63	3.39	1.57	1.55	1.32	1.87	1.95	1.65
Antigüedad en el puesto	1 año o menos	1.70	4.31	4.74	4.48	4.74	4.56	4.09	4.17	3.67	2.41	4.34	2.46	1.85	2.42	4.71	1.90	2.08	1.63	2.20	2.83	4.44	4.27	4.17	4.28	4.23	1.51	1.47	1.33	1.82	1.69	1.63
	1 año	1.60	4.15	4.88	4.28	4.54	4.30	3.74	4.09	3.44	2.33	4.16	2.81	1.89	2.62	4.41	2.02	2.40	1.70	2.30	2.76	4.21	3.89	3.99	3.97	3.94	1.62	1.60	1.46	2.09	1.82	1.79
	a 2 años	1.73	3.98	4.87	4.25	4.43	4.21	3.65	4.01	3.41	2.44	4.06	2.79	1.96	2.68	4.28	2.14	2.41	1.76	2.36	2.93	4.18	3.82	3.85	3.90	3.73	1.60	1.56	1.44	2.03	1.87	1.76
	2.01 a 3 años	1.72	4.06	4.83	4.17	4.40	4.14	3.58	4.04	3.47	2.48	4.14	2.75	2.02	2.71	4.27	2.13	2.47	1.78	2.44	2.83	4.05	3.73	3.84	3.85	3.79	1.65	1.63	1.49	2.05	1.91	1.90
	3.01 ó más	1.73	3.85	4.93	4.19	4.34	4.06	3.53	4.04	3.39	2.62	3.96	2.94	2.03	2.81	4.17	2.16	2.50	1.85	2.51	2.97	4.00	3.66	3.75	3.69	3.61	1.70	1.63	1.49	2.10	1.97	1.92
Antigüedad en la empresa en años	1 año o menos	1.68	4.28	4.76	4.39	4.68	4.48	3.99	4.10	3.60	2.39	4.29	2.56	1.87	2.52	4.60	1.93	2.21	1.67	2.21	2.76	4.33	4.09	4.13	4.21	4.17	1.56	1.52	1.38	1.90	1.76	1.71
	1.01-1.99 años	2.03	4.20	4.72	4.64	4.55	4.26	4.04	4.19	3.60	2.57	4.28	2.75	2.02	2.74	4.24	2.09	2.35	1.55	2.34	2.51	4.31	3.99	3.96	3.81	3.70	1.74	1.95	1.62	2.14	1.81	2.00
	2 años	1.76	3.97	4.82	4.20	4.39	4.23	3.67	4.01	3.37	2.41	4.11	2.83	1.95	2.69	4.30	2.22	2.49	1.85	2.40	2.96	4.15	3.80	3.88	3.90	3.80	1.60	1.59	1.47	2.10	1.94	1.83
	2.01-2.99 años	1.80	3.72	4.63	4.70	4.79	4.60	3.75	3.93	4.00	2.27	4.86	3.03	1.96	2.83	4.48	1.88	2.16	1.85	2.50	2.30	4.35	4.13	3.66	3.85	3.50	1.71	1.43	1.50	1.96	2.00	1.83
	3 años	1.64	4.16	4.82	4.23	4.46	4.18	3.64	4.04	3.49	2.41	4.14	2.68	2.02	2.58	4.28	2.11	2.40	1.69	2.40	2.83	4.13	3.80	3.85	3.87	3.82	1.62	1.60	1.47	1.98	1.81	1.82
	4 años	1.68	3.83	4.97	4.18	4.28	3.96	3.46	3.99	3.32	2.60	3.90	2.97	1.97	2.85	4.14	2.14	2.46	1.81	2.50	3.00	4.04	3.54	3.74	3.68	3.58	1.64	1.58	1.47	2.18	1.91	1.83
8 ó más años	1.67	3.78	5.05	4.31	4.56	4.27	3.52	4.39	3.48	2.48	3.96	3.00	2.01	2.61	4.37	2.11	2.47	1.76	2.40	2.87	4.10	3.88	3.76	3.73	3.57	1.78	1.74	1.48	2.22	1.94	1.97	

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

VARIABLES	Grupos	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31
Hipertensión	Si	1.68	4.10	4.85	4.28	4.69	4.41	3.87	4.16	3.58	2.40	4.21	2.91	1.91	2.52	4.43	2.24	2.26	1.72	2.31	2.73	4.30	3.78	3.81	4.15	3.98	1.72	1.81	1.62	2.41	2.03	2.03
	No	1.69	4.14	4.84	4.33	4.53	4.31	3.79	4.10	3.50	2.40	2.67	2.67	1.94	2.59	4.42	2.04	2.34	1.71	2.33	2.83	4.22	3.44	3.97	3.98	3.91	1.57	1.52	1.39	1.94	1.77	1.72
	No sé	1.81	3.43	4.91	3.95	4.13	3.80	3.23	3.81	3.27	2.89	3.21	3.21	1.98	3.21	3.96	2.21	2.70	1.93	2.54	3.27	3.78	3.48	3.57	3.47	3.50	2.00	2.07	1.85	2.73	2.45	2.47
Diabetes	Si	1.92	4.14	4.82	4.30	4.76	4.52	3.90	4.20	3.61	2.51	4.43	2.69	2.08	2.63	4.52	2.15	2.27	1.68	2.44	2.77	4.30	3.93	3.94	4.07	4.03	1.66	1.77	1.56	2.17	1.84	1.81
	No	1.68	4.09	4.84	4.30	4.49	4.27	3.74	4.08	3.47	2.43	4.13	2.72	1.93	2.63	4.37	2.06	2.37	1.73	2.34	2.85	4.19	3.90	3.93	3.95	3.88	1.60	1.56	1.43	2.01	1.84	1.80
	No sé	1.84	3.69	4.91	4.23	4.17	4.17	3.60	3.92	3.59	2.61	4.00	3.07	1.95	2.86	4.29	2.14	2.53	1.90	2.42	3.21	3.95	3.56	3.81	3.74	3.70	1.87	1.91	1.66	2.50	2.30	2.04
Practicas Deporte	Si	1.69	4.17	4.89	4.29	4.52	4.33	3.76	4.09	3.53	2.39	4.16	2.66	1.93	2.60	4.38	2.10	2.83	1.73	2.38	2.87	4.20	3.92	3.97	4.00	3.89	1.57	1.51	1.37	1.92	1.75	1.72
	No	1.70	3.99	4.83	4.30	4.48	4.23	3.74	4.07	3.45	2.48	4.11	2.80	1.94	2.68	4.38	2.04	2.36	1.73	2.32	2.85	4.18	3.87	3.90	3.91	3.87	1.66	1.66	1.51	2.14	1.96	1.89
Fumas	Si	1.75	4.00	4.84	4.27	4.56	4.29	3.71	4.08	3.48	2.45	4.23	2.78	1.96	2.69	4.43	2.03	2.39	1.74	2.37	2.92	4.20	3.89	3.96	3.91	3.88	1.70	1.62	1.50	2.11	1.92	1.84
	No	1.67	4.11	4.84	4.31	4.48	4.27	3.76	4.07	3.49	2.44	4.09	2.71	1.93	2.62	4.36	2.09	2.36	1.73	2.34	2.83	4.19	3.89	3.92	3.97	3.88	1.58	1.58	1.42	2.00	1.83	1.80
Alcohol	Si	1.84	3.95	4.91	4.21	4.31	4.03	3.50	3.97	3.37	2.58	4.01	2.92	2.10	2.85	4.12	2.14	2.55	1.75	2.47	4.05	4.05	3.77	3.78	3.71	3.69	1.73	1.64	1.55	2.10	1.91	1.94
	No	1.67	4.14	4.77	4.32	4.53	4.34	3.85	4.11	3.57	2.44	4.17	2.62	1.89	2.56	4.44	2.09	2.33	1.77	2.31	4.25	4.25	3.98	3.96	4.02	3.97	1.54	1.55	1.41	1.97	1.78	1.78
	A veces	1.68	4.05	4.89	4.30	4.54	4.29	3.71	4.08	3.44	2.40	4.13	2.78	1.93	2.66	4.40	2.04	2.36	1.69	2.35	4.17	4.17	3.84	3.94	3.95	3.84	1.65	1.61	1.44	2.08	1.91	1.79
Horas de deporte al día	No hace deporte	1.69	3.96	4.85	4.26	4.46	4.22	3.71	4.06	3.44	2.52	4.07	2.79	1.92	2.69	4.35	2.01	2.40	1.74	2.35	2.89	4.13	3.85	3.92	3.91	3.85	1.63	1.65	1.51	2.12	1.93	1.85
	.01-1 hrs al día	1.73	4.22	4.84	4.34	4.60	4.42	3.87	4.17	3.57	2.37	4.21	2.58	1.93	2.53	4.49	2.17	2.33	1.76	2.36	2.80	4.28	3.93	3.99	4.05	3.96	1.57	1.48	1.39	1.96	1.81	1.72
	1.01-3 hrs al día	1.65	4.13	4.85	4.27	4.50	4.27	3.72	4.00	3.49	2.40	4.16	2.73	1.93	2.62	4.34	2.07	2.37	1.68	2.38	2.96	4.14	3.92	3.96	3.99	3.90	1.57	1.55	1.35	1.86	1.65	1.70
	Más de 3 hrs.	1.66	4.23	4.90	4.30	4.49	4.25	3.65	4.10	3.59	2.29	4.06	2.64	1.91	2.65	4.29	2.05	2.40	1.70	2.27	2.78	4.24	3.90	3.92	3.93	3.72	1.58	1.50	1.35	1.96	1.81	1.80
Horas de sueño diario	3-5 hrs diarias	1.67	3.32	4.95	3.82	4.13	3.69	3.09	3.78	3.21	2.58	3.70	3.55	2.04	3.04	3.87	2.25	2.78	1.89	2.82	3.10	3.66	3.53	3.55	3.35	3.22	2.01	1.89	1.80	2.53	2.50	2.21
	5.01- 6 hrs	1.65	3.85	4.94	4.19	4.37	4.09	3.54	4.04	3.38	2.45	4.03	3.05	1.90	2.75	4.26	2.06	2.46	1.75	2.44	2.99	4.04	3.74	3.81	3.75	3.65	1.72	1.73	1.58	2.24	1.98	2.00
	6.01 a 7 hrs	1.71	3.85	4.89	4.34	4.49	4.28	3.74	4.05	3.49	2.48	4.13	2.72	1.93	2.68	4.36	2.04	2.37	1.72	2.30	2.84	4.20	3.92	4.00	4.00	3.90	1.58	1.51	1.37	1.97	1.78	1.71
	6.01 a 7 hrs	1.73	4.13	4.71	4.50	4.73	4.59	4.12	4.22	3.66	2.35	4.35	2.27	1.94	2.41	4.64	2.05	2.17	1.67	2.17	2.69	4.46	4.11	4.08	4.23	4.24	1.45	1.46	1.31	1.79	1.64	1.63
	7.01 hasta 12 hrs	1.69	4.44	4.85	4.30	4.50	4.28	3.75	4.08	3.49	2.44	4.13	2.73	1.94	2.64	4.38	2.07	2.37	1.73	2.34	2.86	4.19	3.90	3.93	3.95	3.88	1.62	1.59	1.44	2.04	1.85	1.81

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

La tabla anterior (tabla 38), expone los resultado de medias por factor con variables demográficas consideradas en el tercer estudio, donde se observa, que la mayoría de los promedios más significativos los obtienen las localidades de Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador y Costa Rica; sin embargo, cabe resaltar a la localidad de Honduras con uno de los promedios más elevados (F1, $X= 5.68$). Por otro lado, también se registra concordancia en el factor sensibilidad a la injusticia, donde existen altos porcentajes en la mayoría de las localidades a excepción de Guatemala y Nicaragua.

Con respecto a género, los hombres principalmente, son aquellos que demuestran puntajes más altos, a excepción del factor sensibilidad a la injusticia que recibe el promedio más alto en las mujeres. Paralelo a la variable edad, los promedios más elevados apuntaron hacia los grupos de entre 51 a 73 años, resaltando en este conjunto el factor violencia verbal.

En relación a estado civil, el subconjunto considerado casado, es aquel que distingue un promedio más elevado reconocido una vez más en el factor sensibilidad a la injusticia. De acuerdo al nivel escolar, las calificaciones predominantes se ubican en el grupo educación media superior o bien, preparatoria, lo cual indica que es el grupo con mayor intención de permanencia.

Por otro lado, los colaboradores considerados no sindicalizados y contratados por la empresa reflejan mayor número de promedios elevados destacando además, en ambos casos, con la calificación más representativa en el factor sensibilidad a la injusticia.

En cuanto a tipo de puesto, los conjuntos con calificaciones más representativas son Dir. Médica y Ventas/Promoción Médica, así como en antigüedad en el puesto el grupo de 20.1 a 45 años y 1 año o menos en antigüedad en la empresa; distinguiéndose en las tres variables, los promedios más significativos en el tercer factor, sensibilidad a la injusticia.

Las siguientes variables referidas a la salud, señalan promedios elevados en los grupos descritos como hipertensos y diabéticos, (F6, $X= 4.69$), (F7, $X=4.76$) reconociendo que los trastornos cardiovasculares tienen franca repercusión en el sistema inmunológico, el cual, al decaer

conlleven a otras enfermedades, menos frecuentes pero mayormente amenazantes a la integridad del trabajador tales como hepatitis A, B, C o diferentes tipos de cáncer (colon, páncreas, piel). Por otro lado, la población que realiza actividad física reporta alto porcentaje en el factor sensibilidad a la injusticia. Los grupos que reportan consumo de alcohol y tabaco son aquellos con calificaciones más altas en el factor sensibilidad a la injusticia. Y finalmente respecto a las horas de deporte diario y sueño por noche los porcentajes más altos se posicionaron también en el factor tres, (F3) sensibilidad a la injusticia.

Tabla 39. *Correlaciones entre variables demográficas y clima laboral*

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F15	F7	F8	F9	F10	F11
Edad		.132**	-.097**	.125**	.140**	.196**	.139**	.186**	.184**	.095**	-.075**	.187**
Antigüedad en la empresa		-.124**	.115**		-.060*	-.088**	-.101**	-.132**	.051*			-.104**
Antigüedad en el puesto		-.114**	.074**	-.064*	-.069**	-.102**	-.130**	-.110**			.075**	-.080**
Peso (Kg)									.066*	.055*		
Estatura			-.059*			-.066**		-.089**				
Hrs de deporte al día		.067*										-.055*
No. Cigarros al día				-.056*				-.066*				
Alcohol mensual			.054*			-.064*		-.079**		-.060*		
Hrs. sueño al día		.287**	-.126**	.188**	.173**	.242**		.272**	.126**	.132**		-.053*

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla 39, expone las correlaciones entre variables demográficas y el total de factores incluidos en este segundo estudio. Dicha tabla distingue correlaciones estadísticamente significativas en la mayoría de los factores, a excepción del primero (F1, Evitación al trabajo). Desde esta perspectiva, en los resultados se destaca una asociación entre la variable horas de sueño diario con la mayoría de los factores considerados. Tal es el caso, en los primeros factores: justicia organizativa interpersonal, intención de permanencia (F5), satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional percibido y compromiso normativo pues al dormir mayor número de horas hay una mejora en las puntuaciones de dichos factores. En contraste, al reportarse menor cantidad de horas de sueño al día, se distingue un impacto desfavorable en el factor sensibilidad a la injusticia. Respecto a la edad, se observa que al aumentar, existe mayor engagement, compromiso afectivo e involucramiento con el puesto. Por otro lado, los trabajadores con mayor antigüedad en la empresa demostraron mejor compromiso de continuación.

Otro de los resultados más representativos se ubica en la variable horas de sueño, en donde se demuestra que conforme disminuye el tiempo de descanso diario hay un incremento en los factores: desgaste emocional, despersonalización, insatisfacción de logro, comunicación deteriorada, sobrecarga de trabajo y exceso de supervisión y control. En cuanto al siguiente factor, violencia verbal, se distingue estrecha relación con la variable antigüedad en el puesto, señalando, que conforme se gana mayor tiempo de permanencia en el puesto hay un incremento en los índices de violencia verbal. Por último, la relación entre las horas de sueño diario marca índices interesantes en el resto de los factores, pues las correlaciones reflejan que al aumentar las horas de sueño diario los colaboradores manifiestan mejor manejo de liderazgo y comunicación, además de percibirse con un nivel más elevado de motivación y satisfacción en el trabajo.

Tabla 40. *Correlaciones entre Variables Demográficas y salud ocupacional (factores psicossomáticos)*

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
Edad	-.093**			-.105**	-.087**	
Antigüedad en la empresa	.076**	.056*		.084**		
Antigüedad en el puesto	.070**	.062*	.053*	.053*	.059*	.077**
Peso (Kg)				-.071**		
Estatura		-.108**	-.070**	-.157**		-.092**
Hrs de deporte al día			-.081**	-.064*		
No. Cigarros al día	.067*				.065*	
Alcohol mensual	.096**		-.073**		.077**	.058*
Hrs. sueño al día	-.251**	-.193**	-.239**	-.244**	-.198**	-.177**

Nota: F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla anterior (tabla 40), muestra las correlaciones producto del análisis estadístico entre los factores psicossomáticos y variables de tipo demográfico, en donde se destaca que la variable horas de sueño obtiene una correlación estadísticamente significativa que enuncia que conforme disminuyen las horas de sueño diario se presentan mayores alteraciones en la salud de los colaboradores, tales como trastornos de sueño, gastrointestinales, psiconeuróticos, trastornos de dolor e indicadores de ansiedad y depresión.

Tabla 41. *Correlaciones entre factores de clima laboral y salud ocupacional*

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16
F1		-.244**	-.225**	-.198**	-.281**	-.233**	-.115**	-.216**	-.075**	.316**	-.162**	.248**	.446**	.363**	-.219**	.304**
F2			-.077**	.381**	.406**	.503**	.483**	.299**	.204**	-.338**	.374**	-.635**	-.267**	-.509**	.445**	-.288**
F3						-.091**	-.146**		-.068**			.093**	-.238**	.056*		-.060*
F4					.424**	.515**	.567**	.417**	.276**	-.310**	.357**	-.408**	-.332**	-.415**	.462**	-.287**
F5						.735**	.559**	.572**	.504**	-.398**	-.560**	-.413**	-.293**	-.570**	.655**	-.192**
F6							.706**	.633**	.518**	-.395**	.638**	-.497**	-.294**	-.609**	.726**	-.228**
F7								.520**	.502**	-.315	.531**	-.520**	-.229**	-.530**	.649**	-.217**
F8									.484**	-.338**	.549**	-.330**	-.278**	-.498**	.568**	-.194**
F9										-.144**	.490**	-.244**	-.162**	-.330**	.476**	-.087**
F10											-.258**	.413**	.305**	.560**	-.389**	.273**
F11												-.359**	-.255**	-.446**	.599**	-.109**
F12													.269**	.562**	-.432**	.294**
F13														.350**	-.310**	.362**
F14															-.557**	.312**
F15																-.196**
F16																

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal.

* ≤ .05

** ≤ .01

	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25
F1	.312**	.385**	.268**	.198**	-.227**	-.214**	-.168**	-.178**	-.126**
F2	-.409**	-.298**	-.341**	-.295**	.405**	.424**	.400**	.500**	.435**
F3	.024**	-.122**	-0.017	0.023	-.054*	-.068**	-.052*	-.124**	-.138**
F4	-.555**	-.95**	-.444**	-.383**	.649**	.564**	.433**	.437**	.513**
F5	-.406**	-.292**	-.299**	-.261**	.398**	.341**	.368**	.497**	.513**
F6	-.429**	-.270**	-.307**	-.326**	.491**	.447**	.483**	.607**	.647**
F7	-.457**	-.225**	-.340**	-.345**	.503**	.548**	.501**	.600**	.732**
F8	-.323**	-.192**	-.274**	-.259**	.360**	.343**	.317**	.389**	.410**
F9	-.190**	-.086**	-.142**	-.142**	.206**	.242**	.293**	.327**	.407**
F10	-.392**	.335**	.316**	.322**	-.353**	-.301**	-.260**	-.345**	-.259**
F11	-.265**	-.124**	-.175**	-.187**	.331**	.316**	.321**	.426**	.469**
F12	.467**	.363**	.451**	.398**	-.415**	-.429**	-.347**	-.481**	-.468**
F13	.315**	.343**	.311**	.219**	-.259**	-.267**	-.302**	-.244**	-.245**
F14	.509**	.361**	.411**	.373**	-.490**	-.476**	-.383**	-.549**	-.472**
F15	-.417**	-.214**	-.296**	-.238**	.462**	.455**	.449**	.573**	.603**
F16	.398**	.482**	.347**	.267**	-.299**	-.345**	-.376**	-.288**	-.210**
F17		.572**	.518**	.435**	-.679**	-.576**	-.395**	-.493**	-.438**
F18			.460**	.383**	-.495**	-.388**	-.293**	-.290**	-.191**
F19				.369**	-.447**	-.443**	-.249**	-.320**	-.312**
F20					-.392**	-.400**	-.200**	-.317**	-.286**
F21						.628**	.428**	.518**	.528**
F22							.505**	.523**	.523**
F23								.635**	.570**
F24									.691**
F25									

Nota: F1. Evitación al trabajo; F2 Bienestar Emocional; F3 Sensibilidad a la Injusticia; F4 Justicia Organizativa Interpersonal; F5 Intención de Permanencia; F6 Satisfacción en el Trabajo; F7 Apoyo Organizacional Percibido; F8 Compromiso Afectivo; F9 Compromiso Normativo; F10 Compromiso de Continuación; F11 Involucramiento con el Puesto; F12 Desgaste Emocional; F13 Despersonalización; F14 Insatisfacción de Logro; F15 Engagement; F16 Violencia Verbal; F17 Comunicación deteriorada; F18 Maltrato y Humillación; F19 Sobrecarga de Trabajo; F20 Exceso de Supervisión y Control; F21 Liderazgo; F22 Comunicación; F23 Cohesión; F24 Satisfacción; F25 Motivación; F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla 41, expone las correlaciones entre el total de factores de Clima Laboral de este tercer estudio donde se observan relaciones estadísticamente significativas en todos los casos, destacando entre las cifras más representativas el factor F4 y el factor F6 lo cual indica que a mayor percepción de justicia organizativa interpersonal hay un incremento en la satisfacción en el trabajo. Así mismo, para el caso del factor F5 y F6 representando una asociación entre factores que refleja que conforme aumenta la satisfacción en el trabajo crece también la intención de permanencia; F4 y F7 que predice que conforme se aprecia mayor justicia organizativa institucional también se vislumbra mayor apoyo organizacional percibido. En el caso de F6 y F7 se observa una correlación significativa del 71% que demuestra al incrementa la percepción de apoyo organizacional percibido aumenta la satisfacción en el trabajo, así pues la relación entre F8 con F5, F6 y F7 enuncia que conforme hay mayor compromiso afectivo existe un incremento en la intención de permanencia, la satisfacción en el trabajo y el apoyo organizacional percibido.

En relación a F9 se distingue una correlación con el factor F6 del 51% y con F7 del 50% lo que significa que a mayor compromiso normativo existe un incremento en la satisfacción en el trabajo y el apoyo organizacional percibido. En el factor F11 se aprecia correlaciones elevadas que corresponden a una relación entre dicho componente y los factores F5 F6 F7 y F8 indicando que a mayor involucramiento con el puesto hay un incremento en la intención de permanencia, satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional percibido y compromiso afectivo. Así pues, la relación entre los factores F12, F2 y F7 diferencia valores que indican que conforme disminuye el bienestar emocional y el apoyo organizacional percibido hay un incremento en los índices de desgaste emocional. Para el factor F14 se halla una correspondencia con los factores F2, F5, F6, F7, F10 y F12 representando que al acrecentarse el bienestar de logro, la intención de permanencia, la satisfacción en el trabajo y el apoyo organizacional percibido disminuye la percepción de insatisfacción de logro; en contraste al aumentar el compromiso de continuación y el desgaste emocional éste por el contrario, aumenta.

En el factor 15 se encuentran correlaciones estadísticamente significativas con F5, F6, F7, F8, F11 y F14 que predicen que al incrementarse el componente engagement hay un aumento en la intención de permanencia, satisfacción en el trabajo, apoyo organizacional

percibido, compromiso afectivo e involucramiento con el puesto, además de una baja respecto al factor insatisfacción de logro.

La segunda parte de la tabla 41, despliega correlaciones entre factores al .01 y .05 de nivel de significancia demostrando asociaciones en todos los casos; destacando en el primer caso, para el factor (F17) comunicación deteriorada una asociación negativa con el componente F4, demostrando que conforme disminuye la comunicación deteriorada hay un aumento en la percepción de Justicia Organizativa Interpersonal, así mismo, en este mismo factor se encuentra una asociación con el factor (F14) Insatisfacción de logro, revelando que conforme aumenta el componente comunicación deteriorada hay un incremento en la insatisfacción de logro.

En el factor Maltrato y Humillación (F18), y Sobrecarga de Trabajo (F19) se localizan dos relaciones sobresalientes con F17 lo que describe que al aumentar la comunicación deteriorada hay un crecimiento en la percepción de maltrato y humillación y sobrecarga de trabajo. De la misma manera, acorde a los componentes de clima laboral se hallaron correlaciones sobresalientes, expresando que al aumentar la percepción de Apoyo Organizacional Percibido (F7) se incrementa el liderazgo, la comunicación, cohesión, satisfacción y la motivación y disminuye al mismo tiempo (en el caso de las correlaciones con el factor liderazgo y comunicación) la comunicación deteriorada. De tal manera, al registrarse mejoras en la comunicación aumenta la percepción de Justicia Organizativa Interpersonal y se optimiza el liderazgo.

Los factores (F23), (F24) y (F25) se reportan coincidencias significativas en todos los casos, destacando casos como la relación entre F24 y F2 que describe que a mayor Satisfacción se registra mayor Bienestar Emocional; F25 y F4 y F5, que señala que al aumentar la percepción de justicia Organizativa Interpersonal se incrementa la motivación acrecentando la intención de permanencia. Para el caso de la asociación entre F24, F25 y F26 se descubren datos muy interesantes que representa que al aumentar la satisfacción y la motivación se incrementa la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, al aumentar la satisfacción hay una reducción en la Insatisfacción de Logro; en cuanto a la relación entre los factores F15, F24 y F25, se distingue que conforme aumenta la satisfacción y la motivación hay un incremento en el componente

engagement, similar a la asociación entre el factor liderazgo, que aumenta al registrarse altos índices en la satisfacción y motivación.

Por último, cabe señalar la relación entre los factores F22, F23, F24 y F25 que revelan que al mejorar la cohesión, la satisfacción y la motivación aumenta la comunicación y al aumentar la cohesión aumenta la satisfacción y la motivación y al mejorar la satisfacción aumenta la motivación.

Tabla 42. *Correlaciones entre factores de salud ocupacional (trastornos psicosomáticos)*

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
F26		.555**	.635**	.616**	.563**	.562**
F27			.626**	.635**	.493**	.491**
F28				.708**	.602**	.592**
F29					.653**	.619**
F30						.716**
F31						

Nota: F26 Trastornos de sueño; F27 Trastornos Gastrointestinales; F28 Trastornos Psiconeuróticos; F29 Trastornos de Dolor; F30 Indicador de Ansiedad; F31 Indicador de Depresión.

* $\leq .05$

** $\leq .01$

La tabla anterior (tabla 42) expone correlaciones entre factores psicosomáticos, en donde destaca una correspondencia del 70% entre los indicadores de ansiedad y depresión; al igual, que entre los factores trastornos psiconeuróticos y de dolor, confirmando que conforme aumentan los síntomas de dolor (mialgias, artralgias-crónico degenerativa), hay un incremento en la presencia de trastornos psiconeuróticos y viceversa.

Así mismo, se hallan relaciones estadísticamente significativas, del 60%, en el resto de los componentes; 55% entre los factores trastornos de sueño y gastrointestinales y 49% entre el indicador de ansiedad y trastornos gastrointestinales, evidenciando; que conforme se amplían los signos de ansiedad, aumentan las enfermedades gástricas.

Tabla 43. *Correlaciones entre total de factores y factores psicossomáticos*

	F26	F27	F28	F29	F30	F31
F1	.294**	-.359**	-.400**	-.472**	-.454**	-.394**
F2	-.491	-.359**	-.400**	-.472**	-.454**	-.394**
F3				.088**		
F4	-.238**	-.224**	-.282**	-.242**	-.275**	-.232**
F5	-.249**	-.186**	-.241**	-.222**	-.258**	-.193**
F6	-.298**	-.222**	-.271**	-.273**	-.323**	-.244**
F7	-.263**	-.199**	-.255**	-.274**	-.276**	-.200**
F8	-.163**	-.137**	-.184**	-.179**	-.206**	-.180**
F9	-.096**	-.050*	-.092**	-.115**	-.121**	-.068**
F10	.300**	.224**	.280**	.264**	.290**	.268**
F11	-.208**	-.136**	-.199**	-.222**	-.204**	-.142**
F12	.511**	.341**	.415**	.459**	.431**	.364**
F13	.176**	.149**	.185**	.149**	.160**	.133**
F14	.386**	.285**	.337**	.346**	.394**	.319**
F15	-.253**	-.191**	-.249**	-.228**	-.284**	-.238**
F16	.249**	.194**	.221**	.247**	.217**	.222**
F17	.300**	.239**	.303**	.284**	.293**	.249**
F18	.262**	.226**	.267**	.220**	.232**	.225**
F19	.257**	.177**	.242**	.226**	.217**	.186**
F20	.203**	.165**	.188**	.180**	.188**	.142**

* $\leq .05$ ** $\leq .01$

Tabla 44. *Análisis de varianza entre variables demográficas y clima laboral*

Variable		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F15	F7	F8	F9	F10	F11
Área	Dirección General	4.40	1.62	4.55	4.46	4.79	4.70	4.73	4.30	4.54	4.20	2.12	4.40
	IT	3.58	1.78	5.14	3.87	3.80	3.59	3.66	2.89	3.75	3.03	2.59	3.65
	capital humano	3.96	1.65	5.02	4.44	4.35	4.18	4.39	3.67	4.09	3.52	2.39	4.18
	mercadotecnia	3.95	1.70	5.01	4.41	4.09	3.92	4.22	3.33	3.93	3.05	2.44	4.20
	jurídico	5.66	1.00	4.73	5.75	5.16	5.73	5.33	5.26	4.91	4.44	1.22	5.26
	venta empresarial	3.94	1.65	4.89	4.54	4.63	4.22	4.52	3.60	4.24	3.21	2.24	4.26
	venta residencial	4.26	1.78	4.67	4.44	4.78	4.64	4.68	4.21	4.21	3.73	2.37	4.49
	operaciones	4.01	1.61	4.98	4.33	4.39	4.15	4.21	3.44	4.03	3.28	2.44	3.90
	telefonía pública	3.92	1.64	3.79	3.84	4.42	4.08	4.13	3.32	4.00	3.37	2.58	3.93
	atención a cliente	4.00	1.64	4.94	4.20	4.33	4.01	4.26	3.54	3.91	3.32	2.54	3.83
	finanzas	3.78	1.65	4.99	4.05	4.11	3.85	4.05	3.38	3.84	3.40	2.72	3.72
	otra	4.22*	1.60***	5.01***	4.31***	4.42***	3.88***	4.04***	3.48***	4.02***	3.51***	2.41**	3.76***
Género	Femenino				4.35				3.83				
	Masculino				4.24*				3.67**				
Edad	18-23 años	1.83	3.93	4.81	4.28	4.69	4.36	4.50	3.85	3.88	3.66	2.52	4.09
	24-30	1.71	3.97	4.94	4.15	4.28	3.99	4.20	3.51	3.85	3.29	2.52	3.92
	31-40	1.67	4.01	4.84	4.29	4.49	4.23	4.33	3.66	4.10	3.48	2.47	4.10
	41-50	1.79	4.20	4.75	4.34	4.67	4.54	4.58	3.99	4.25	3.63	2.32	4.32
	51-78	1.61*	4.56***	4.65***	4.76***	4.86***	4.84***	4.72***	4.40***	4.42***	3.77***	2.34*	4.74***
Estado Civil	En una relación					4.50	4.24	4.37	3.72	4.04	3.42	2.48	4.06
	Soltero					4.33	4.07	4.23	3.59	4.86	3.31	2.56	3.96
	Casado					4.55	4.31	4.41	3.76	4.16	3.55	2.39	4.16
	Divorciado					4.67	4.61	4.64	4.05	4.19	3.76	2.46	4.58
	Viudo					4.80**	4.63***	4.52**	4.00**	4.12***	3.62***	2.38*	4.73***
Escolaridad	Primaria	1.91	4.64	4.29	4.69	4.84	4.95	4.77	4.50		4.11		4.73
	Secundaria	1.88	4.26	4.58	4.39	4.77	4.70	4.70	4.29		3.78		4.53
	Preparatoria	1.69	4.11	4.74	4.28	4.73	4.44	4.47	3.90		3.64		4.24
	Carrera Técnica	1.78	4.01	4.84	4.23	4.62	4.30	4.43	3.65		3.45		4.23
	Universidad	1.61	3.96	4.99	4.24	4.23	3.98	4.17	3.47		3.27		3.86
	Posgrado	1.50***	4.08***	5.08***	4.57*	4.16***	4.04***	4.26***	3.29***		3.50***		4.00***

Tipo de puesto	Operativo	1.71	4.81	4.24	4.54	4.32	4.41	3.79	4.06	2.47	4.18
	administrativo	1.65	4.96	4.31	4.33	4.03	4.21	3.49	4.03	2.47	3.93
	gerencial	1.51	4.96	4.74	4.38	4.14	4.34	3.55	4.39	2.15	3.96
	directivo	1.52*	5.02**	4.72***	4.35**	4.07***	4.61**	3.47***	4.45**	2.08*	3.93**
Antigüedad en el puesto	1 año o menos	4.31	4.74	4.48	4.74	4.56	4.71	4.09	3.67	2.41	4.34
	1 año	4.15	4.88	4.28	4.54	4.30	4.41	3.74	3.44	2.33	4.16
	1.01 a 2 años	3.98	4.87	4.25	4.43	4.21	4.28	3.65	3.41	2.44	4.06
	2.01 a 3 años	4.06	4.83	4.17	4.40	4.14	4.27	3.58	3.37	2.48	4.14
	3.01 o más	3.85***	4.93*	4.19***	4.34***	4.06***	4.17***	3.53***	3.39*	2.62**	3.96**
Antigüedad en la empresa	hasta 1 año	4.28	4.76	4.39	4.68	4.48	4.60	3.99	4.10	3.60	4.29
	1.01-1.99 años	4.20	4.72	4.64	4.55	4.26	4.24	4.04	4.19	3.60	4.28
	2 años	3.97	4.82	4.20	4.39	4.23	4.30	3.67	4.01	3.37	4.11
	2.01-2.99 años	3.72	4.63	4.70	4.79	4.60	4.48	3.75	3.93	4.00	4.86
	3 años	4.16	4.82	4.23	4.46	4.18	4.28	3.64	4.04	3.49	4.14
	4 años	3.83	4.97	4.18	4.28	3.96	4.14	3.46	3.99	3.32	3.90
Ingesta de alcohol	8 ó más años	3.78***	5.05***	4.31**	4.56***	4.27***	4.37***	3.52***	4.39**	3.51**	3.96***
	dice no beber		4.80				4.41	3.79		3.54	
	.01 a 4 veces al mes		4.88				4.36	3.71		3.45	
	4.01 hasta 14 veces al mes		5.17**				3.90*	3.23*		2.98*	
Consumo de tabaco	no fuma			4.29	4.45			3.75			4.05
	1-5 cigarros al día			4.30	4.61			3.76			4.25
	6-10			4.13	4.53			3.57			4.16
	más de 10			3.47*	3.97*			2.83*			4.10*
Horas de deporte	no hace deporte	3.96									
	de 0.01 a 1 hora al día	4.22									
	de 1.01 a 3 hrs al día	4.13									
	más de 3 hrs.	4.23***									

Horas de	3-5 hrs diarias	3.32	4.95	3.82	4.13	3.69	3.87	3.09	3.78	3.21	2.58	3.70
sueño diario	5.01- 6 hrs	3.85	4.94	4.19	4.37	4.09	4.26	3.54	4.04	3.38	2.45	4.03
	6.01 a 7 hrs	4.13	4.89	4.34	4.49	4.28	4.36	3.74	4.05	3.49	2.48	4.13
	7.01 hasta 12 hrs	4.44***	4.71***	4.50***	4.73***	4.59***	4.64***	4.12***	4.22***	3.66***	2.35*	4.35***

* $\leq .05$

** $\leq .01$

*** $\leq .001$

La tabla 44 muestra el análisis de varianza entre variables demográficas y clima laboral donde se identifican promedios altos y significativos. Tal es el caso para el área jurídica, la cual destaca con elevada justicia organizativa interpersonal, intención de permanencia, satisfacción en el trabajo, engagement, apoyo organizacional percibido, compromiso afectivo, compromiso normativo e involucramiento con el puesto, sin embargo, también alta evitación al trabajo y bajo bienestar emocional. De acuerdo a rango de edad, aquellos entre 24-30 años resultaron con calificaciones altas para el factor justicia organizativa interpersonal y aquellos de entre 51-78 años, alta intención de permanencia. Así pues, los solteros señalaron mayor compromiso afectivo, mientras que los viudos mayor involucramiento con el puesto, aunque menor compromiso de continuación. Respecto a nivel de escolaridad quienes señalaron haber concluido estudios de posgrado resultaron con alta sensibilidad a la injusticia, en contraste baja evitación al trabajo. De acuerdo al tipo de puesto quien obtuvo el puntaje más alto y con mayor nivel de significancia $\leq .01$ fueron los directores respecto a sensibilidad a la injusticia, los gerentes por su parte reportaron escasa evitación al trabajo ($\leq .05$). Dentro de los promedios más altos obtenidos en la antigüedad en el puesto, el rango igual o mayor a 3 años percibe marcada sensibilidad a la injusticia ($\leq .05$) y aquellos con apenas 1 año o menos demostraron amplia intención de permanencia con nivel de significancia $\leq .001$. Mayor a 8 años de antigüedad en la empresa, se hallaron calificaciones altas y significativas que el resto de los grupos en donde la calificación más baja fue en compromiso normativo para los con apenas 4 años de permanencia. En consumo de alcohol, quienes reportaron de 4.01-14 veces al mes, reflejaron mayor sensibilidad a la injusticia que el resto de los conjuntos. El registro de consumo de tabaco indicó que quienes fuman de 6-10 cigarrillos diarios tienen mayor intención de permanencia ($\leq .05$) y quien fuma más de 10 unidades, escaso apoyo organizacional percibido. La realización de actividad física demostró elevar el bienestar emocional de quienes practicaron más de 3 horas diarias; mismo que mantener un correcto horario de descanso, puesto que dormir más de 7 horas diarias impactó de manera positiva en bienestar emocional, justicia organizativa organizacional, intención de permanencia, satisfacción en el trabajo, engagement, compromiso afectivo e involucramiento con el puesto.

Tabla 45. Análisis de varianza entre variables demográficas y salud ocupacional (factores de burnout y mobbing)

Variable	F12	F13	F14	F16	F17	F18	F19	F20
Área								
Dirección	2.67		2.08	2.00	2.43	1.88	2.20	2.79
General	3.35		3.14	2.08	2.90	1.88	2.83	2.80
IT	2.99		2.61	1.97	2.40	1.58	2.37	2.61
capital humano	3.05		2.81	2.20	2.45	1.77	2.42	2.59
mercadotecnia	1.20		1.55	1.20	1.33	1.06	1.75	1.66
jurídico	2.80		2.47	1.68	2.19	1.54	2.28	2.85
ventas	2.36		2.44	2.17	2.17	1.79	2.20	2.49
empresariales	2.85		2.58	2.12	2.39	1.71	2.47	2.88
ventas	3.03		2.68	2.10	2.68	1.70	2.81	3.12
residenciales	3.02		2.92	1.95	2.42	1.65	2.21	3.59
operaciones	3.17		3.04	2.07	2.72	1.86	2.47	3.31
telefonía pública	2.53***		2.72***	1.78**	2.31***	1.51*	2.22***	2.92***
atención a								
clientes								
finanzas								
otra								
Género								
Femenino			2.56		2.22	1.67	2.23	2.65
Masculino			2.70**		2.46***	1.78*	2.42***	2.99***
Edad								
18-23 años	2.83		2.68		2.14		2.22	2.67
24-30	2.94		2.89		2.07		2.45	3.11
31-40	2.78		2.62		2.05		2.31	2.89
41-50	2.52		2.39		2.11		2.33	2.62
51-78	2.22***		2.42***		2.04*		2.28*	2.43***
Estado Civil								
En una relación			2.72					2.87
Soltero			2.82					3.00
Casado			2.56					2.84
Divorciado			2.48					2.66
Viudo			2.42***					2.30*
Escolaridad								
Primaria	4.73		2.11	4.77	2.20	2.17	1.82	2.53
Secundaria	4.53		1.97	4.70	2.16	2.13	1.81	2.26
Preparatoria	4.24		1.96	4.47	2.19	2.24	1.73	2.22
Carrera Técnica	4.23		1.95	4.43	2.18	2.56	1.86	2.42
Universidad	3.86		1.92	4.17	1.96	2.48	1.67	2.42
Posgrado	4.00***		1.74***	4.26***	1.81***	2.23*	1.78**	2.31***
Tipo de puesto								
operativo	4.18		2.65	2.10	2.38	1.78		2.94
administrativo	3.93		2.73	1.97	2.41	1.62		2.78
gerencial	3.96		2.40	1.80	2.12	1.52		2.52
directivo	3.93*		2.22*	1.76**	2.15**	1.48**		2.16**
Antigüedad en el puesto								
1 año o menos	2.46	1.85	2.42	1.90	2.08	1.63	2.20	
1 año	2.81	1.89	2.62	2.02	2.40	1.70	2.30	
1.01 a 2 años	2.79	1.96	2.68	2.14	2.41	1.76	2.36	
2.01 a 3 años	2.75	2.02	2.71	2.13	2.47	1.78	2.44	
3.01 o más	2.94***	2.03**	2.81***	2.16*	2.50**	1.85*	2.51**	

Antigüedad en la empresa	hasta 1 año	2.56	2.52	1.93	2.21	2.21	
	1.01-1.99 años	2.75	2.74	2.09	2.35	2.34	
	2 años	2.83	2.69	2.22	2.49	2.40	
	2.01-2.99 años	3.03	2.83	1.88	2.16	2.50	
	3 años	2.68	2.58	2.11	2.40	2.40	
	4 años	2.97	2.85	2.14	2.46	2.50	
	8 ó más años	3.00***	2.61***	2.11**	2.47**	2.40***	
Ingesta de alcohol	dice no beber	2.65					
	.01 a 4 veces al mes	2.80					
	4.01 hasta 14 veces al mes	2.82*					
Consumo de tabaco	no fuma						
	1-5 cigarros al día						
	6-10 más de 10						
Horas de deporte	no hace deporte	2.79					
	de 0.01 a 1 hora al día	2.58					
	de 1.01 a 3 hrs al día	2.73					
	más de 3 hrs.	2.64*					
Horas de sueño diario	3-5 hrs diarias	3.55	3.04		2.78	1.89	2.82
	5.01- 6 hrs	3.05	2.75		2.46	1.75	2.44
	6.01 a 7 hrs	2.72	2.68		2.37	1.72	2.30
	7.01 hasta 12 hrs	2.27***	2.41***		2.17***	1.67*	2.17***
							2.69***
* $\leq .05$							
** $\leq .01$							
*** $\leq .001$							

La tabla 45 contiene el análisis de varianza producto de las diferencias entre variables demográficas y de salud ocupacional donde el área IT obtuvo algunas de las calificaciones con mayor impacto para trastornos de ansiedad y trastornos de dolor, a diferencia el área con menor impacto fue jurídico y cabe mencionar también que no se registraron diferencias para ninguna área y los trastornos gastrointestinales. Las mujeres reportaron padecer de mayor número de padecimientos relacionados con trastornos gastrointestinales, de dolor, ansiedad, trastornos de sueño y psiconeuróticos a diferencia de los hombres. Los empleados más jóvenes presentan mayor presencia de enfermedades psicósomáticas que aquellos en edades superiores. En el caso de nivel de escolaridad no se obtuvieron muchas diferencias, indicando que sólo padecen algunos casos de trastornos de sueño y dolor, especialmente aquellos que completaron Carrera Técnica y licenciatura. Al aumentar la antigüedad en el puesto se incrementaron los casos de

trastornos psiconeuróticos, sueño, dolor y depresión. A menor antigüedad en la empresa, disminuyó el impacto de trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Sin embargo, cabe mencionar, que el conjunto con sólo un año tanto en la posición como en la organización, presentó calificaciones más altas en los trastornos psicosomáticos que aquellos entre 2 años-4 años de antigüedad. El consumo mensual de bebidas alcohólicas si marco diferencias para la presencia de trastornos gastrointestinales y psiconeuróticos, ya que los que reportaron un consumo mayor (1-14 ocasiones) sufren de mayor número de casos que quien no bebe. De manera similar el comportamiento de los marcadores en relación a consumo de tabaco, pues quien no fuma reportó menor incidencia de trastornos de sueño que quien si lo hace. En este apartado fue la única diferencia que se detectó en el análisis de varianza.

El tipo de puesto y el estado civil no mostró ninguna diferencia en este análisis. A diferencia se hallaron calificaciones interesantes respecto a horas de deporte y horas de sueño diario, en donde los grupos que realizaron mayo tiempo de actividad física y mayor número de horas de reposo padecieron menos trastornos psicosomáticos que los que realizaron lo contrario. Por ejemplo, quien no realiza deporte y duerme de 3-5 horas diarias padece múltiples trastornos de dolor y ansiedad.

Tabla 46. Análisis de varianza entre variables demográficas y clima laboral

Variable		F21	F22	F23	F24	F25
Área	Dirección General	4.26	4.31	4.03	3.88	4.01
	IT	3.67	3.61	3.52	3.37	3.11
	capital humano	4.34	3.96	3.75	3.90	3.93
	mercadotecnia	4.61	4.12	3.39	3.41	3.40
	jurídico	5.53	4.66	4.72	5.13	5.06
	ventas empresariales	4.49	3.98	3.75	3.64	3.54
	ventas residenciales	4.41	4.04	3.98	4.24	4.32
	operaciones	4.07	3.88	4.00	3.99	3.66
	telefonía pública	3.89	3.49	3.97	3.86	3.49
	atención a clientes	4.03	3.83	4.08	3.83	3.68
	finanzas	3.84	3.57	3.67	3.45	3.53
	otra	4.15***	3.92***	4.10***	3.79***	3.70***
Género	Femenino	4.30				3.94
	Masculino	4.12**				3.83*
Edad	18-23 años	4.38	4.21	4.08	4.25	4.26
	24-30	4.05	3.80	3.94	3.83	3.67
	31-40	4.10	3.84	3.86	3.85	3.78
	41-50	4.35	3.95	3.92	4.12	4.09
	51-78	4.71***	4.15***	4.18**	4.36***	4.45***
Estado Civil	En una relación					3.88
	Soltero					3.81
	Casado					3.84
	Divorciado					4.15
	Viudo					4.36**
Escolaridad	Primaria	2.57	4.73	4.36	4.43	4.64
	Secundaria	2.42	4.49	4.14	4.06	4.32
	Preparatoria	2.93	4.25	3.90	3.93	4.08
	Carrera Técnica	3.09	4.04	3.70	3.90	3.92
	Universidad	2.96	4.07	3.81	3.87	3.74
	Posgrado	2.28***	4.33***	4.00**	3.75***	3.59***
Tipo de puesto	operativo	4.15	3.87	4.01	4.02	
	administrativo	4.16	3.85	3.77	3.73	
	gerencial	4.60	4.13	3.83	3.76	
	directivo	4.83**	4.34***	3.47***	3.63**	
Antigüedad en el puesto	1 año o menos	4.44	4.27	4.17	4.28	4.23
	1 año	4.21	3.89	3.99	3.87	3.94
	1.01 a 2 años	4.18	3.82	3.85	3.90	3.73
	2.01 a 3 años	4.05	3.73	3.84	3.85	3.79
	3.01 o más	4.00***	3.66***	3.75***	3.69***	3.61***
Antigüedad en la empresa	hasta 1 año	4.33	4.09	4.13	4.21	4.17
	1.01-1.99 años	4.31	3.99	3.96	3.81	3.70
	2 años	4.15	3.80	3.88	3.90	3.80
	2.01-2.99 años	4.35	4.13	3.66	3.85	3.50
	3 años	4.13	3.80	3.85	3.87	3.82
	4 años	4.04	3.54	3.74	3.68	3.58
8 ó más años	4.10*	3.88***	3.76***	3.73***	3.57***	

Ingesta de alcohol	dice no beber				4.00	3.94
	.01 a 4 veces al mes				3.91	3.84
	4.01 hasta 14 veces al mes				3.56*	3.52*
Consumo de tabaco	no fuma			3.94		3.87
	1-5 cigarros al día			4.00		3.94
	6-10			3.84		3.58
	más de 10			3.26*		3.25*
Horas de deporte	no hace deporte					
	de 0.01 a 1 hora al día					
	de 1.01 a 3 hrs al día					
	más de 3 hrs.					
Horas de sueño diario	3-5 hrs diarias	3.66	3.53	3.55	3.35	3.22
	5.01- 6 hrs	4.04	3.74	3.81	3.75	3.65
	6.01 a 7 hrs	4.20	3.92	4.00	4.00	3.90
	7.01 hasta 12 hrs	4.46***	4.11***	4.08***	4.23***	4.24***

* $\leq .05$

** $\leq .01$

*** $\leq .001$

La primera parte de la tabla 46 destaca altos promedios y nivel de significancia de clima laboral para todas las áreas (liderazgo, comunicación, cohesión, satisfacción y motivación), precediendo el área de jurídica con calificaciones elevadas y niveles de significancia $\leq .001$; reconociendo el área IT con el puntaje más bajo de motivación y enfatizando mayor liderazgo y motivación en las mujeres que en los varones. El rango de edad entre 51-78 años reflejó mejores resultados de liderazgo, cohesión, satisfacción y motivación que el resto de los grupos de edad. Mejor comunicación, cohesión, satisfacción y motivación se observó en el grupo con grado de escolaridad primaria en su mayoría con significancia $\leq .001$ a diferencia con quienes concluyeron estudios de posgrado que obtuvieron calificaciones inferiores, especialmente en liderazgo. El tipo de puesto marco una diferencia en los factores de clima laboral liderazgo y comunicación encontrándose calificaciones más altas para puestos gerenciales y directivos en contraste con puestos administrativos y operativos; caso contrario para los factores cohesión y satisfacción donde encabezaron las cifras. En el caso de motivación no se encontraron diferencias para ningún grupo. De acuerdo a la antigüedad tanto en el puesto como en la empresa se hallaron diferencias similares, en donde, conforme aumentan los años existe una disminución de los factores de clima laboral y a la inversa. Sólo en antigüedad en la empresa, el conjunto con 2.01-2.99 años se distinguió con mayor liderazgo y comunicación. La ingesta de alcohol marco diferencia únicamente en satisfacción y motivación, aumentando estos dos conforme no existe consumo de bebidas alcohólicas en los grupos. Respecto a consumo de

tabaco y realización de actividades deportivas no marco diferencias importantes como los resultados obtenidos a horas de sueño diario que indicó que evidentemente completar mayor número de horas por la noche aumenta el clima laboral.

Tabla 47. Análisis de varianza entre variables demográficas y salud ocupacional (factores psicosomáticos)

Variable	F26	F27	F28	F29	F30	F31	
Área	Dirección General	1.36		1.30	1.93	1.50	1.18
	IT	1.90		1.60	2.22	2.38	2.31
	capital humano	1.71		1.51	2.14	1.88	1.75
	mercadotecnia	1.85		1.52	2.23	2.19	2.12
	jurídico	1.00		1.20	1.26	1.33	1.00
	ventas empresariales	1.71		1.36	1.94	2.05	1.89
	ventas residenciales	1.55		1.43	1.99	1.81	1.82
	operaciones	1.56		1.35	1.97	1.65	1.68
	telefonía pública	1.68		1.42	1.89	1.68	1.54
	atención a clientes	1.61		1.48	2.13	1.88	1.79
	finanzas	1.71		1.59	2.20	2.03	1.99
	otra	1.46***		1.30*	1.80*	1.74***	1.51***
Género	Femenino		1.71	1.53	2.30	1.98	2.01
	Masculino		1.52***	1.40***	1.87***	1.78**	1.69***
Edad	18-23 años	1.66	1.36		2.18	2.01	
	24-30	1.68	1.64		2.14	1.97	
	31-40	1.61	1.60		2.01	1.84	
	41-50	1.60	1.59		1.94	1.75	
	51-78	1.44*	1.49*		1.81**	1.61*	
Estado Civil	En una relación						
	Soltero						
	Casado						
	Divorciado						
Escolaridad	Viudo						
	Primaria	1.57			2.04		
	Secundaria	1.53			2.05		
	Preparatoria	1.57			1.93		
	Carrera Técnica	1.64			2.08		
	Universidad	1.68			2.08		
Tipo de puesto	Posgrado	1.51*			1.73*		
	operativo						
	administrativo						
	gerencial						
Antigüedad en el puesto	directivo						
	1 año o menos	1.51		1.33	1.82		1.63
	1 año	1.62		1.46	2.09		1.79
	1.01 a 2 años	1.60		1.44	2.03		1.76
	2.01 a 3 años	1.65		1.49	2.05		1.90
3.01 o más	1.70*		1.49*	2.10**		1.92*	

Antigüedad en la empresa	hasta 1 año	1.56	1.52	1.90			
	1.01-1.99 años	1.74	1.95	2.14			
	2 años	1.60	1.59	2.10			
	2.01-2.99 años	1.71	1.43	1.96			
	3 años	1.62	1.60	1.98			
	4 años	1.64	1.58	2.18			
	8 ó más años	1.78*	1.74*	2.22**			
Ingesta de alcohol	dice no beber	1.53	1.40				
	.01 a 4 veces al mes	1.66	1.46				
	4.01 hasta 14 veces al mes	1.76***	1.67*				
Consumo de tabaco	no fuma	1.56					
	1-5 cigarros al día	1.69					
	6-10	1.60					
	más de 10	1.75**					
Horas de deporte	no hace deporte		1.65	1.51	2.12	1.93	
	de 0.01 a 1 hora al día		1.57	1.39	1.96	1.81	
	de 1.01 a 3 hrs al día		1.57	1.35	1.86	1.65	
	más de 3 hrs.		1.58**	1.35***	1.96***	1.81*	
Horas de sueño diario	3-5 hrs diarias	2.01	1.89	1.80	2.53	2.50	2.21
	5.01- 6 hrs	1.72	1.73	1.58	2.24	1.98	2.00
	6.01 a 7 hrs	1.58	1.51	1.37	1.97	1.78	1.71
	7.01 hasta 12 hrs	1.45***	1.46***	1.31***	1.79***	1.64***	1.63***

* $\leq .05$ ** $\leq .01$ *** $\leq .001$

En último lugar, la tabla 47 examina los datos producto del análisis de varianza *One Way Anova*, entre las variables de tipo demográfico y el total de factores psicosomáticos propios del tercer estudio que compone esta investigación. En primera instancia, se observa que el área que sufre mayor grado de trastornos de sueño, trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos e indicadores de ansiedad y depresión es el área IT; en cuanto a trastornos de dolor (F29), el departamento de mercadotecnia es el que encabeza este factor. De acuerdo a género, las mujeres son aquellas que sufren mayores trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, dolor e indicadores de ansiedad y depresión en comparación con los varones. Así mismo, el parámetro de edad ubicado entre 24-30 años es aquel en donde se ubica mayor incidencia de trastornos de sueño y trastornos gastrointestinales, a diferencia del grupo de entre 18-23 años en donde se acentúan los trastornos de dolor e indicadores de ansiedad. Respecto a la variable escolaridad, nivel primaria descubre mayor impacto en los trastornos de sueño; por otro lado carrera técnica y universidad mayor registro de trastornos de dolor. El tipo de puesto administrativo y gerencial señala que son aquellos que padecen mayor número de trastornos psiconeuróticos. Acorde a la antigüedad en el puesto actual, el rango de tiempo máximo de 3.01 años o más, es justamente donde se reportan mayor índice de trastornos de sueño, trastornos psiconeuróticos, trastornos de dolor e indicadores de depresión. En contraste y en correspondencia con la antigüedad en la empresa, los trabajadores con 8 años o más demostraron más trastornos de sueño y dolor mientras que aquellos con antigüedad entre uno y dos años revelaron mayores trastornos gastrointestinales en comparación con el resto de los grupos.

Tabla 48. Confiabilidad del instrumento de clima laboral.

		N	%	Cronbach's Alpha	No. de Ítems
Cases	Valid	1294	79.4	.803	137
	Excluded(a)	335	20.6		
	Total	1629	100.0		

La tabla anterior (tabla 48), muestra la confiabilidad para el instrumento de Clima Laboral, el cual reporta entre un 79.4% y un 80.3% con respecto a sus mediciones, alcanzando un porcentaje general superior al 80% lo que respalda la consistencia de todos los resultados obtenidos para este tercer estudio.

6.3 Resultados Generales

Tabla 49. Comparación de medias de los factores de clima y salud entre las tres industrias

	Nombre del factor	Estudio 1 Ind. Papelera		Estudio 2 Ind. Farmacéutica		Estudio 3 Ind. Telecom.	
		Medias	Desv. Est.	Medias	Desv. Est.	Medias	Desv. Est.
Factores compartidos entre Estudio 1, 2 y 3	1. Evitación al trabajo	1.49	0.48	1.51	0.62	1.7	0.68
	2. Bienestar emocional	4.04	1.26	4.15	1.26	4.07	1.11
	3. Sensibilidad a la injusticia			5.13	0.61	4.84	0.73
	4. Justicia organizativa interpersonal	4.01	1.00	4.61	1.00	4.29	1.02
	5. Intención de permanencia	4.69	1.11	4.86	1.00	4.49	1.07
	6. Satisfacción en el trabajo			4.70	0.97	4.26	1.11
	7. Apoyo organizacional percibido			4.32	1.02	3.74	1.15
	8. Compromiso afectivo			4.63	0.86	4.06	0.93
	9. Comunicación	3.78	1.02	3.33	0.77	3.88	0.95
	10. Compromiso normativo			3.57	1.03	3.48	1.13
	11. Compromiso de continuación			2.02	0.87	2.44	0.95
	12. Involucramiento con el puesto			4.19	1.04	4.13	1.11
	13. Desgaste emocional	2.99	0.95	2.62	1.14	2.74	1.12
	14. Despersonalización	1.85	0.60	1.69	0.60	1.94	0.68
	15. Insatisfacción de logro	1.94	0.71	2.21	0.89	2.64	0.97
	16. Engagement			4.80	0.91	4.37	0.98
	17. Violencia verbal			1.99	0.94	2.08	0.98
	18. Comunicación deteriorada			2.27	1.02	2.37	1.02
	19. Maltrato y humillación			1.55	0.72	1.74	0.84
	20. Sobrecarga de trabajo			2.16	0.87	2.35	0.90
	21. Exceso de supervisión y control			2.36	1.20	2.86	1.26
	22. Liderazgo	4.22	1.30	4.35	1.21	4.18	1.16
	23. Cohesión			4.11	0.98	3.92	0.91
	24. Satisfacción	4.32	0.98	4.29	0.99	3.94	1.04
	25. Motivación			4.14	0.98	3.87	1.01
	26. Trastornos de sueño	1.80	0.56	1.63	0.66	1.62	0.66
	27. Trastornos gastrointestinales	1.63	0.60	1.63	0.70	1.59	0.73
	28. Trastornos psiconeuróticos	1.45	0.47	1.45	0.59	1.45	0.65
	29. Trastornos de dolor	2.24	0.85	2.17	0.92	2.04	0.96
	30. Indicador de ansiedad	2.21	1.18	1.96	1.24	1.85	1.22
	31. Indicador de depresión	2.28	0.93	1.83	1.09	1.81	1.14
Factores de solo Estudio 1	Recompensa	3.54	1.12				
	Relaciones laborales	4.33	1.03				
	Toma de decisiones	3.82	0.87				
	Innovación	4.03	1.12				
	Rendimiento	4.41	0.91				
	Conflicto	3.56	1.01				

Tabla 50. *Correlaciones entre factores comunes estudios 1, 2 y 3 y variable sociodemográfica edad*

Factores		Edad		
		Estudio 1	Estudio 2	Estudio 3
Factores de Salud Ocupacional	Despersonalización	-.073	.105*	-.011
	Insatisfacción de Logro	.160	-.123*	-.162**
	Trastornos de sueño	-.016	-.040	-.093**
	Trastornos Gastrointestinales	-.044	-.034	-.010
	Trastornos Psiconeuróticos	.062	-.097	-.047
	Trastornos de Dolor	-.043	-.109*	-.105**
	Trastornos de Ansiedad	-.061	-.113*	-.087**
	Indicador de Depresión	-.110	-.035	-.032
Factores Clima Laboral	Liderazgo	.000	.047	.118**
	Comunicación	.053	.035	.057*
	Desgaste emocional/agotamiento	-.061	-.124*	-.181**
	Satisfacción	.194	.094	.103**
	Evitación al Trabajo	.213	-.016	-.021
	Bienestar Emocional	.059	.072	.132**
	Intención de Permanencia	-.062	.150**	.140**
Justicia Organizativa Interpersonal	.008	.025	.125**	

Tabla 51. *Correlaciones entre factores en común estudios 1, 2 y 3 y variable sociodemográfica antigüedad en el puesto*

Factores		Antigüedad en el puesto		
		Estudio 1	Estudio 2	Estudio 3
Factores de Salud Ocupacional	Despersonalización	-.241*	.114*	.077**
	Insatisfacción de Logro	-.039	-.067	.095**
	Trastornos de sueño	-.079	-.103	.070**
	Trastornos Gastrointestinales	.068	.007	.062*
	Trastornos Psiconeuróticos	.002	-.067	.053*
	Trastornos de Dolor	.022	-.065	.053*
	Trastornos de Ansiedad	-.117	-.063	.059*
	Indicador de Depresión	-.165	-.052	.077**
Factores Clima Laboral	Liderazgo	-.074	.023	-.098**
	Comunicación	-.122	-.022	-.159**
	Desgaste emocional	-.086		.086**
	Satisfacción	.045	.066	-.138**
	Evitación al Trabajo	.033	.113*	.032
	Bienestar Emocional	.021	.060	-.114**
	Intención de Permanencia	.227	.098	-.069**
	Justicia Organizativa Interpersonal	-.107	-.072	-.064*

Tabla 52. ANOVAS estudios 1, 2 y 3, variables de salud ocupacional y trastornos psicosomáticos por localidad

Localidad	Despersonalización	Insatisfacción de logro	Trastornos de sueño	Trastornos gastrointestinales	Trastornos psiconeuróticos	Trastornos de dolor	Indicador de ansiedad	Indicador de depresión
Estudio 1 México. (DF &Mty) Nicaragua Costa Rica	No se encontraron en E1							
Estudio 2								
Guatemala	1.64	1.67	1.44				1.72	1.44
Honduras	1.32	1.56	1.42				1.37	1.50
Nicaragua	1.36	1.72	1.38				1.72	1.45
El Salvador	1.25	1.60	1.41				1.42	1.42
Costa Rica	1.41	1.90	1.52				1.21	1.14
Panamá	1.44	1.47	1.28				1.28	1.35
Rep. Dominicana	1.37	1.65	1.36				1.47	1.42
Cuba/México	1.79***	2.42***	1.72***				2.15***	2.00***
Estudio 3	No aplica							

Tabla 53. ANOVAS estudios 1, 2 y 3 variables de clima laboral por localidad

Localidad	Liderazgo	Comunicación	Desgaste Emocional	Satisfacción	Evitación al Trabajo	Bienestar Emocional	Intención de Permanencia	Justicia Organizativa Institucional
Estudio 1 México. (DF &Mty) Nicaragua Costa Rica	No se encontraron en E1							
Estudio 2								
Guatemala	5.40	3.86	1.79	4.90	1.40	4.61	5.64	5.28
Honduras	4.90	3.82	2.35	5.68	1.20	5.31	5.53	5.25
Nicaragua	5.09	3.80	1.60	5.14	1.30	5.07	5.62	5.27
El Salvador	5.40	3.81	1.82	5.03	1.11	4.60	5.42	5.33
Costa Rica	4.75	3.57	2.84	4.82	1.34	4.00	5.30	5.25
Panamá	5.54	3.91	2.07	5.44	1.45	4.98	5.30	5.19
Rep. Dominicana	3.26	2.99	2.14	4.36	1.25	4.32	5.32	4.20
Cuba/México	4.18***	3.22***	2.83***	4.05***	1.58*	3.97***	4.65***	4.45***
Estudio 3	No aplica							

Tabla 54. ANOVAS estudios 1, 2 y 3, variables de salud ocupacional y trastornos psicosomáticos por sexo

Sexo	Despersonalización	Insatisfacción de logro	Trastornos de sueño	Trastornos gastrointestinales	Trastornos psiconeuróticos	Trastornos de dolor	Indicador de ansiedad	Indicador de depresión
Estudio 1								
Femenino						2.07		
Masculino						2.49*		
Estudio 2								
Femenino	1.61		1.70	1.75	1.54	2.43	2.16	2.00
Masculino	1.75*		1.56*	1.52**	1.35**	1.93***	1.76**	1.67**
Estudio 3								
Femenino		2.56		1.71	1.53	2.30	1.29	2.01
Masculino		2.70**		1.52***	1.40***	1.87***	1.17**	1.69***

Tabla 55. ANOVAS estudios 1, 2 y 3 variables de clima laboral por sexo

Sexo	Liderazgo	Comunicación	Desgaste Emocional	Satisfacción	Evitación al Trabajo	Bienestar Emocional	Intención de Permanencia	Justicia Organizativa Institucional
Estudio 1 Femenino Masculino								
Estudio 2 Femenino Masculino	4.22 4.50*		2.84 2.44***			3.95 4.31**		
Estudio 3 Femenino Masculino	4.30 4.12**							

Tabla 56. ANOVAS estudios 1, 2 y 3, variables de salud ocupacional y trastornos psicosomáticos por área

	Área	Despersonalización	Insatisfacción de logro	Trastornos de sueño	T.Gastrointestinales	Trastornos psiconeuróticos	Trastornos de dolor	Indicador de ansiedad	Indicador de depresión
Estudio 1	No específica					1.34	2.01		
	Rec. Humanos					1.16	3.30		
	Ventas					1.36	2.05		
	Finanzas					1.70	2.62		
	Supply Ch					2.11	3.40		
	Mark PerC					1.66	2.40		
	Mark Tiss					1.00*	1.60*		
Estudio 2	DG, onco, prod	2.38			1.64	1.17	2.17		
	DAF	3.02			1.76	1.74	2.75		
	PhP	2.30			1.55	1.37	1.89		
	Dir. Médica	2.44			2.47	2.02	2.97		
	Rec. Humanos	2.83			1.61	1.73	2.14		
	MKT-PM	2.00			1.46	1.42	2.10		
	MKT-CH	2.77			2.00	1.71	2.77		
	Vtas/Pro. Med	2.13			1.60	1.44	2.24		
	Business Inte.	2.69			1.30	1.32	2.32		
	Animal Health	2.35			1.71	1.51	2.13		
Centroamérica	2.58**			1.00*	1.10*	1.40**			
Estudio 3	Dirección	2.08	1.36			1.30	1.93	1.50	1.18
	IT	3.14	1.90			1.60	2.22	2.38	2.31
	Capital Humano	2.61	1.71			1.51	2.14	1.88	1.75
	Mercadotecnia	2.81	1.85			1.52	2.23	2.19	2.12
	Jurídico	1.55	1.00			1.20	1.26	1.33	1.00
	Venta empresarial	2.47	1.71			1.36	1.94	2.05	1.89
	Venta residencial	2.44	1.55			1.43	1.99	1.81	1.82
	Operaciones	2.58	1.56			1.35	1.97	1.65	1.68
	Telefonía Pública	2.68	1.68			1.42	1.89	1.68	1.54
	Atención a cliente	2.92	1.61			1.48	2.13	1.88	1.79
	Finanzas	3.04	1.71			1.59	2.20	2.03	1.99
Otra	2.72***	1.46**			1.30*	1.80*	1.74***	1.51***	

Tabla 57. ANOVAS estudios 1, 2 y 3 variables de clima laboral por área

Área	Lid	Com	DE	Satisfac	ET	BE	IP	JOI
Estudio 1								
No específica					1.53			
Rec. Humanos					2.54			
Ventas					1.37			
Finanzas					1.58			
Supply Ch					1.57			
Mark PerC					0.68			
Mark Tiss					1.36**			
Estudio 2								
DG, onco, prod	4.40		2.68	4.45	1.25	4.50		
DAF	3.61		3.46	3.28	1.73	3.46		
PhP	4.04		2.48	3.98	1.54	4.33		
Dir. Médica	3.25		4.22	3.93	1.40	2.30		
Rec. Humanos	4.15		3.06	3.86	2.10	3.59		
MKT-PM	4.02		2.87	4.02	1.02	3.84		
MKT-CH	4.31		3.51	3.06	1.91	3.55		
Vtas/Pro. Med	4.59		2.92	4.47	1.41	3.81		
Business Inte.	4.22		2.77	3.84	1.64	4.55		
Animal Health	4.36		2.43	4.36	1.49	4.22		
Centroamérica	4.20*		2.10***	3.80***	2.30***	4.50***		
Estudio 3								
Dirección	4.26	4.31	2.67	3.88	1.62	4.40	4.79	4.46
IT	3.67	3.61	3.35	3.37	1.78	3.58	3.80	3.87
Capital Humano	4.34	3.96	2.99	3.90	1.65	3.96	4.35	4.44
Mercadotecnia	4.61	4.12	3.05	3.41	1.70	3.95	4.09	4.41
Jurídico	5.53	4.66	1.20	5.13	1.00	5.66	5.16	5.75
Venta empresarial	4.49	3.98	2.80	3.65	1.65	3.94	4.63	4.54
Venta residencial	4.41	4.04	2.36	4.24	1.78	4.26	4.78	4.44
Operaciones	4.07	3.88	2.85	3.99	1.61	4.01	4.39	4.33
Telefonía Pública	3.89	3.49	3.03	3.86	1.64	3.92	4.42	3.84
Atención a cliente	4.03	3.83	3.02	3.83	1.64	4.00	4.33	4.20
Finanzas	3.84	3.57	3.17	3.45	1.65	3.78	4.11	4.05
Otra	4.15*	3.92***	2.53***	3.79***	1.60*	4.22***	4.42***	4.31***

**

Nota: Liderazgo, Comunicación, Desgaste Emocional, Satisfacción, Evitación al trabajo, Bienestar Emocional, Intención de Permanencia, Justicia Organizativa Interpersonal

Tabla 58. ANOVAS estudios 2 y 3 y variables de clima laboral por área

Escolaridad	F22	F23	F25	F1	F2	F5	F4
Estudio 2							
Primaria					5.00	5.06	
Secundaria					4.68	5.04	
Preparatoria					4.58	5.40	
Carrera Técnica					4.29	5.29	
Universidad					4.11	4.82	
Posgrado					3.60***	4.32***	
Estudio 3							
Primaria	4.73	4.36	4.64	1.91	4.64	4.84	4.69
Secundaria	4.49	4.14	4.32	1.88	4.26	4.77	4.39
Preparatoria	4.25	3.90	4.08	1.69	4.11	4.73	4.28
Carrera Técnica	4.04	3.70	3.92	1.78	4.01	4.62	4.23
Universidad	4.07	3.81	3.74	1.61	3.96	4.23	4.24
Posgrado	4.33***	4.00***	3.59***	1.50***	4.08***	4.16***	4.57*

En la tabla 49 se muestra la comparación de medias para todos los factores medidos en los tres estudios; en donde se observa que los promedios más bajos (psicosomáticos) aparecen en el estudio 1, seguido del estudio 3 y las mejores combinaciones pertenecen al estudio 2 (bienestar emocional, satisfacción en el trabajo, liderazgo, motivación, entre otras).

Con relación a la tabla 50 puede observarse que con base en correlaciones Pearson la variable edad es inversamente proporcional con relación a la mayoría de los trastornos psicosomáticos, lo que implica menos problemas de salud; esto se puede interpretar como que la población considerada como joven se encuentra mayormente afectada de acuerdo a factores relacionados con salud ocupacional y trastornos psicosomáticos presentando cuadros de alteraciones de sueño, dolores de cabeza, cuerpo y ansiedad; en otras palabras, la inexperiencia tiene un costo. Es interesante saber que la variable edad tuvo más nivel de significancia en el estudio 3, seguido del estudio 2 y al final el estudio 3.

La tabla 51 muestra que a mayor antigüedad en el puesto en el estudio 3 existen mayores problemas de clima, salud y manifestaciones psicosomáticas, mientras que en el estudio 2 esta relación es inversa; es decir, a mayor antigüedad menos problemas psicosomáticos y de clima laboral. Una vez más, el estudio 3 es la que cuenta con

mayores problemas según la antigüedad en el puesto, en tanto que la muestra del estudio 2 tiene resultados similares.

La tabla 52 corresponde al estudio 2, la cual permite hacer una sencilla comparación entre países; los más altos se encuentran en la siguiente situación, como se detalla a continuación: Guatemala en el factor despersonalización; Costa Rica para insatisfacción de logro y trastornos de sueño; Guatemala en el indicador de ansiedad y Honduras para el de depresión de acuerdo a presencia de trastornos psicosomáticos.

En la tabla 53 se detalla que en la muestra del estudio 2 también se observan variables de clima laboral por país: Panamá presenta el mejor liderazgo y comunicación; Costa Rica el peor desgaste emocional de burnout; Honduras, la mayor satisfacción; México resalta con la mayor evitación al trabajo; Honduras con el mayor bienestar emocional; Guatemala, la máxima intención de permanencia; El Salvador, la mejor justicia percibida.

Con relación a las variables sexo, la tabla 54, se puede afirmar que resultó ampliamente significativa para el estudio 2 y 3, puesto que los resultados fueron muy similares: en cuanto a despersonalización, los hombres presentan mayores conflictos con el trato a clientes; las mujeres muestran mayores trastornos de sueño y enfermedades del tracto digestivo y psiconeuróticos; en cuanto a los trastornos de dolor, el estudio describe que lo sufren más los hombres, mientras que en la muestra del estudio 2 y 3 lo hacen las mujeres; en cuanto a ansiedad y depresión las mujeres del estudio 2 y 3 presentan mayor relevancia en estos factores.

La tabla 55 muestra que el estudio 1 no obtuvo mayor diferencia en clima laboral de acuerdo al género, contrario al estudio 2, en donde los hombres perciben mejor liderazgo, en tanto que en el estudio 3 lo hace el género femenino; en el primer estudio hay un mayor desgaste emocional en mujeres y mayor bienestar emocional en los hombres.

En la tabla 56 se puede observar que en el estudio 1, el área de tiendas de autoservicio es la que sufre mayores trastornos psiconeuróticos y de dolor; en el estudio 2 es finanzas y la dirección médica con insatisfacción de logro y trastornos psicosomáticos (neuróticos, dolor y ansiedad), respectivamente; en el estudio 3 los niveles más alarmantes se encuentran en la dirección técnica (insatisfacción, trastornos de sueño, psiconeuróticos, ansiedad y depresión) y mercadotecnia, con trastornos de dolor.

Con relación a las variables de clima laboral por área, en la tabla 57 se puede afirmar que las áreas que muestran diferencias significativas se encuentran en el estudio 2 y 3. Las más significativas para liderazgo son ventas y mercadotecnia; para comunicación, jurídico; para desgaste emocional, finanzas y tecnología, en tanto que la mayor satisfacción se encuentra en ventas y jurídico; el peor desgaste emocional, investigación y jurídico; la mejor intención de permanencia y percepción de justicia, jurídico.

En la tabla 58 se puede apreciar que el bienestar emocional y la intención de permanencia se favorecen cuando la escolaridad es baja; de igual forma, las variables, de clima laboral se benefician de la baja escolaridad al menos en la industria de la salud europea, mientras que el desgaste emocional es mayor en esta industria para la gente de nivel universitario.

7. Conclusiones

El clima laboral es un concepto descrito por Reichers y Scheider (1990) como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores a las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos formales e informales. Desde este punto de vista y con relación al planteamiento de esta investigación, si el trabajador se desenvuelve dentro de un entorno saludable aumenta la probabilidad de mostrar un positivo estado de salud; lo cual, a la vez, proyectará resultados positivos en la productividad de la organización y a la inversa, el desajuste que pueda surgir al concebir un clima laboral deteriorado que impactará invariablemente sobre la salud del trabajador. En el primer estudio y de acuerdo a las correlaciones encontradas en el análisis estadístico, es posible reconocer una clara relación entre factores de desgaste ocupacional, clima laboral y trastornos psicósomáticos, ya que los resultados exponen aspectos en donde existe un deterioro en la salud del trabajador, una desvalida percepción del entorno de trabajo y clara sintomatología que refieren enfermedades profesionales en el mismo.

Los datos obtenidos demuestran que la relación que existe entre factores de clima laboral y aspectos de salud ocupacional en países como Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Cuba y México (considerados en el estudio 2) destacan por la presencia de trastornos psicósomáticos, sueño, ansiedad, depresión, insatisfacción y despersonalización. Sin embargo, México encabeza estas cifras al mostrar mayor índice de trastornos psicósomáticos planteados como alteraciones de la salud en términos de sintomatología de tipo gastrointestinal (colitis, diarreas, estreñimiento) y trastornos del sueño (Littlewood, 2008).

De acuerdo con lo planteado por Meneses y Monge (1997), la vida laboral actual exige al trabajador cumplir con estrictas jornadas que repercuten de manera desfavorable en la salud física y mental. El estrés, considerado como fenómeno psicosocial negativo, aunado a una alimentación inadecuada y reducidos periodos de descanso y recreación son responsables en gran medida de la presencia de síntomas de enfermedad en el trabajador. De esta forma, dentro de los hallazgos destaca que la población considerada

como joven es aquella que sufre mayores problemas de salud, lo que llama la atención ya que bien podría entenderse que al encontrarse dentro de un rango de edad más productivo, los colaboradores deberían encontrarse en mejores condiciones de salud y proyectar mayor energía en su desempeño, lo que resulta poco probable. Sin embargo, en este mismo segmento se reconoce bajo impacto en el factor evitación al trabajo, lo que refleja alta voluntad concebida y racional por continuar en la organización, tal como Tett y Meyer (1993) definen este concepto.

Trabajos realizados por Gómez (2012) señalan que los problemas de salud relacionados al trabajo afectan a hombres y mujeres por igual en forma de dolores de cabeza, espalda y cuello; alteraciones de tipo gastrointestinal y trastornos de sueño. Si bien, evidencias producto de esta investigación describen que las mujeres consideradas en el estudio 2 de países como México, Guatemala, Nicaragua, República Dominicana, El Salvador, Costa Rica y Panamá son las más afectadas respecto a alteraciones referentes a trastornos de sueño, gastrointestinales (diarreas, colitis, estreñimiento, gastritis), psiconeuróticos (fobias, obsesiones, compulsiones) e indicador de depresión (tristeza).

La presente investigación, se ha visto limitado de manera académica por la restricción natural de los corporativos industriales, los cuales acostumbran solicitar estudios de clima y salud y aprovecharlos sin grandes complicaciones estadísticas, tal es el caso de este estudio; ya que por su estilo descriptivo constituyen la forma de análisis a nivel práctico organizacional preponderante. Sin embargo, aquí se ha demostrado que con la ayuda de la estadística inferencial es posible analizar tendencias y características propias de las poblaciones estudiadas.

Salvo el análisis minucioso de cada cuadro que sería de gran ayuda para los ejecutivos en el momento de la toma de decisiones, a grandes rasgos y con el fin de proporcionar a los lectores indicadores para investigaciones futuras los hallazgos de esta comparación son los siguientes:

De manera comparativa, en México la industria de la salud europea muestra mejores condiciones de clima y salud que la de telecomunicaciones, y éstas a su vez, que la

industria de bienes de consumo europea. Los trabajadores jóvenes pagan la falta de experiencia en este tipo de industrias con manifestaciones desfavorables de salud. La antigüedad en el trabajo presenta mejores condiciones en la industria de la salud europea y de bienes de consumo, mientras que la de telecomunicaciones es a la inversa. Resulta interesante observar que si bien, se trata de empresas transnacionales con supuestas condiciones corporativas, la diferencia existe según el país, sobre todo en la industria de la salud europea.

Parece ser que en México y filiales hay mucho que hacer en el ámbito de los estudios de género, ya que se observó que las mujeres, principalmente, tienden a presentar indicadores más altos en lo que se refiere a problemas psicosomáticos y de burnout. Los análisis por áreas resultaron difíciles de comparar, en virtud del tipo de industria, tamaño y características poblacionales y momento histórico; sin embargo, es interesante observar que cada tipo de trabajador, contexto y rama industrial tienen diferencias significativas específicas, lo que refuerza que los estudios de clima y salud deben ser periódicos, longitudinales, específicos a cada empresa y es difícil generalizarlos por sus áreas de organización. La consultoría en estos campos de la psicología organizacional debería de ser como los estudios de laboratorio al paciente de un médico.

Se observó que la escolaridad es la variable que marca la diferencia en la percepción de clima organizacional; la precariedad de los trabajos, la tercerización, los bajos salarios, la disminución de prestaciones sociales y la modificación de relaciones laborales contractuales y sindicales contra los trabajadores serán más manipulables mientras éstos no cuenten con mejores condiciones educativas. Si se requiere, una empresa, un mercado, una rama industrial dócil, pero poco calificada no será necesario capacitar. Sin embargo, la supervivencia de las organizaciones requiere en este mundo globalizado la mano de obra calificada, sana, pero con condiciones de trabajo positivas, de salud y de respeto a las condiciones de trabajo. Los empresarios, gobernantes, líderes sindicales, directivos de recursos humanos, consultores, académicos y los mismos trabajadores deben decidir sobre un mundo laboral precario o un trabajo “decente” como lo sugiere la OIT desde 1917.

8. Limitaciones y sugerencias

Cabe reconocer que una de las limitantes de este primer estudio fue que la muestra únicamente contempló a 75 empleados, lo que no permite generalizar los datos al resto de la población que integra al total de la plantilla de la organización.

La recomendación obtenida a partir de esta exploración es considerar una campaña de concientización, en donde se fomente la autorregulación con el fin de obtener un diagnóstico médico que permita reconocer la población y los casos con mayor riesgo de enfermedades y proporcionar alternativas para el mejoramiento del estado de salud. Actualmente el foco sobre el tema de clima laboral ha revelado alguno de los efectos sobre el comportamiento organizacional y la productividad empresarial. Sin embargo, es necesario continuar con una línea de investigación con el fin de desarrollar instrumentos de evaluación que predigan mayores y mejores diagnósticos, destinado especialmente a población mexicana. El deber del área de recursos humanos en cualquier empresa señala el cumplimiento no solo de los requerimientos en términos de productividad sino también en el óptimo desempeño de uno de los elementos vitales de cualquier organización que son los empleados. El psicólogo laboral debe ocuparse de desarrollar y potencializar el talento humano a través del estudio, análisis, diagnóstico, intervención, gestión y control del comportamiento humano interactuando como agente de cambio capaz de fomentar buenas prácticas en el ámbito laboral.

9. Referencias

- Acosta, U.B., y Venegas, G. C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología (IIPSI)*, 13(1), 163-172.
- Agervold, M., y Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18(4), 336-351.
- Alarcón, R. (2010). El legado psicológico de Rogelio Díaz-Guerrero. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 10(2), 553-571.
- Albinagorta, J. A. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Perú: OPS/OMS.
- Arias, F., y Benítez, O. (2007). Burnout o el agotamiento profesional. *Inventio* 6, 55-62.
- Arias, F., y Placencia, O. (2012). El Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) en el personal de enfermería de un hospital del sector público del estado de Morelos. En F. Arias, & J. Arturo, *Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos* (págs. 212-230). México: Porrúa.
- Arteaga, O., Vera, A., Carrasco, C., y Contreras, G. (2007). Presentismo y su relevancia para la Salud Ocupacional en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 61-63.
- Baltes, P., Staudinger, U., y Lindenberger, U. (1999). Life-span developmental psychology. *Annual Review of Psychology*, 50, 471-507.
- Barrera, P., y Castillo, I. (2011). *Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT). Estudio confirmatorio y su validación con clima laboral*. Tesis de licenciatura, México: UNAM.
- Bégat, I., y Severinsson, E. (2006). Reflection on how clinical nursing supervision enhances nurses experiences of well-being related to their psychosocial work environment. *Journal of Nursing Management*, 14(8), 610-616.
- Berry, J.W., Poortinga, Y., Segall, M.H., y Dasen, P. (1992). *Cross-cultural psychology. Reserch and applications. Basic Processes* (Vol. 3). Cambridge: Cambridge University Press.

- Boada, I., Grau, J., De Diego, V.R., y Agulló, T.E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Buendía, J. (2006). *Estrés laboral y salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Bussing, A., Bissls, T., y Fuchs, V. (1999). A Dynamic Model of Work Satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52, 1199-1208.
- Caballo, V., y Anguiano, S. (2002). Estrés. Estilos de personalidad y contratiempos cotidianos. En Reynoso, L., Seligson, I., y Nieto, J., *Psicología y Salud*. México: UNAM.
- Carr, J. Z., Schmidt, A. M., Ford, J. K., y DeShon, R. P. (2003). Climate perceptions matter. A meta-analytic path analysis relating molar climate, cognitive and effective states, and individual level work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 605-619.
- Cohen, S., Kessler, R., y Gordon, G. (1999). *Measuring stress. A guide for health and social scientists*. New York : Oxford University Press.
- Cubero, M., y Santamaría, A. (2005). Psicología Cultural: una aproximación conceptual e histórica al encuentro entre la mente y cultura. *Avances de Psicología Latinoamericana*, 23, 15-31.
- D' Amato, A., y Zijlstra, F. H. (2008). Psychological climate and individual factors as antecedent of work outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 33-54.
- Damián S., J. (2010). Evaluación del clima organizacional. Caso: Bodega Comercial Mexicana Zapata-Acapulco. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 14(40), 23-30.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Díaz-Guerrero, R. (1986). *El ecosistema sociocultural y la calidad de vida*. México: Trillas .
- Díaz-Guerrero, R. (1996). *Psicología del Mexicano*. México: Trillas.

- Díaz-Loving, R. (2001). Conceptos y principios éticos y empíricos de la personalidad del mexicano. En Calleja, y Gómez-Peresmitré, *Psicología Social: investigación y aplicaciones* (págs. 50-68). México: FCE.
- Durán, V. (2007). Presentismo ocasionaria millonarias pérdidas en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 9(24), A44-A47.
- Einarsen, S., y Hauge, L. J. (2006). antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Einarsen, S., Rakness, B. I., y Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and Harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381-401.
- Ermin, R., Tabares, C., Gonzalo, A., Canul, C., y Sandoval, L. (2006). Nivel de Satisfacción laboral y Síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44, 535-540.
- Espinoza, M., y Morris, P. (2002). *Calidad de Vida en el Trabajo. Percepción de los Trabajadores*. Chile: Dirección del trabajo. Gobierno de Chile. Obtenido de DT. Portal Institucional. Dirección del Trabajo. Gobierno de Chile.
- Estrada Salazar, J. G., Pupo Guerrero, J. C., Rodríguez Machado, Y. B., y Andalia Cañeda, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 67-75.
- Figuroa, A., y Salas, A. (2010). Competencias emocionales y burnout en empleados de tecnología de información en el contexto venezolano. *Visión gerencial*, 78-89.
- Fortes-Ferreira, L., Peiró, J. M., González-Morales, M. G., y Martín, I. (2006). Work related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(4), 293-302.
- French, J., y Caplan, R. D. (1973). Organizational stress and individual strain. En A. Marrow, *The Failure of Success* (págs. 30-36). New York: American Management Academy.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing o acoso psicológico laboral. *Saniv Milit Mex*, 91-96.

- Gil-Monte, P. R. (2006). *El Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Giuffrida, A., Iunes, R., y Savedoff, W. (2002). Occupational risk in Latin America and the Caribbean: economic and health dimensions. *Health Policy and Planning*, 17(23), 5-46.
- Gómez, V. (2012). Cómo perciben los hombres el estrés asociado al desempeño de sus roles a su relación con la salud. En F. Arias, & A. Juárez, *Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos* (págs. 269-306). México: Porrúa.
- Gómez-Ortíz, V., & Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares de Bogotá, Colombia. 9(2), 393-407.
- González, E. (2012). Diferencias de género en la relación entre la carga de trabajo mental y el estrés laboral. En F. Arias, & A. Juárez, *Agotamiento profesional y estrés hallazgos desde México y otros países latinoamericanos* (págs. 509-530). México: Porrúa.
- González, E., & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270.
- González, F. (2011). Salud laboral y género. Apuntes para la incorporación de la perspectiva de género en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 56-69.
- Griffeth, R., & Hom, P. &. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26, 463-470.
- Gross, J. (1999). Emotion regulation: past, present, future. *Cognition and Emotion*, 13, 551-573.
- Guevara Martínez, L. (2011). Reflexión en torno a los conceptos internacionales y una propuesta para América Latina. VI Foro Social Mundial y II Foro Social de las Américas. En F. U. Prado, *Violencia y Acoso en el trabajo. Mobbing* (pág. 207). México: Manual Moderno.

- Houtman, I. M. (1995). Risk factors and occupational groups for work stress in the Netherlands. En Sauter, S., y Murphy, L., *Organizational Risk Factors for Job Stress*. Washington: American Psychological Association.
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Jackson, L., Rothman, S., y Van de Vijver, F. J. (2006). A model of work-related well-being for educators in South Africa. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22(4), 263-274.
- Juárez, A., y Lima, C. (2008). Estudio exploratorio sobre estresores laborales y conductores de transporte público colectivo en el estado de Morelos, México. *Ciencia y trabajo*, 126-131.
- Kales, S. (2004). La importancia de la salud ocupacional. *Revista Ciencias de la Salud*, 5-7.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q*, 285-307.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Krewer, B., y Jahoda, G. (1990). On the scope of Lazarus and Steinhil's "Völkerpsychologie" as reflected in the Zeitschrift für Völkerpsychologie and Sprachwissenschaft (1860-1890). *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, 12(1), 4-12.
- Kroes, W. H. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16(10), 659-661.
- Laurell, A. C. (1980). La política de la salud de los ochenta, 23, 89-97. Recuperado el 14 de Junio de 2014 de <http://www.cuadernospoliticos.unam.mx/cuadernos/contenido/CP.17.7.AsaCristina.pdf>
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill .
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

- Lazarus, R., y Folkman, S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*. Palo Alto, Estados Unidos: Consulting Psychologist Press.
- Lefcourt, H. M. (1976). *Locus of control: Current trends in theory and research*. New York : Wiley .
- León, J. M., y Medina, S. (2002). *Psicología Social de la Salud*. Sevilla: Comunicación Social.
- Leontjew, A. N. (1978). *Activity, consciousness and personality*. Englenwood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Leyman, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Leymann, H. (1978). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Li, J., y Lambert, V. (2008). Workplace stressors, Coping, Demographics and Job Satisfacciton in chinese Intensive care Nurses. *Journal Compilation British Association of Critical Care Nurses*, 13(1), 12.
- Lima, C., y Juárez, A. (2008). Un Estudio Exploratorio Sobre Estresores Laborales en Conductores de Transporte Público Colectivo en el Estado de Morelos, México. *Ciencia y Trabajo*. Oct-Dic;10,30:126-131. Recuperado el 10 de Junio de 2014 de <http://ww3.achs.cl/EdicionesAnteriores/volumen%2030.pdf>
- Littlewood, H. (2004). Análisis factorial Confirmatorio y Modelamiento de Ecuación Estructural de Variables Afectivas y Cognitivas asociadas a la Rotación de Personal. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 23(1), 27-3.
- Locke, E. (1976). The nature and cause of Job Satisfaction. En M.M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, (pág. 1300). Chicago: Rand McNally.
- Lu, L. (1999). Work Motivation, Job Stress and Employees Well-being. *Journal of Applied Management Studies*, 8(1), 61-72.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., y Díaz, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 95-108.
- Manassero, M. M., García, B. E., Vázquez, A. A., Ferrer, P. V., Ramis, P. M., & Gili, P. M. (2000). Análisis causal del burnout en la enseñanza. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 173-195.

- Martinez A., S., y Preciado S., M., (2009). Consecuencias de las Políticas Neoliberales sobre el trabajo y la salud de los académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente. *Psicología de la Salud*, 19(2), 197-206.
- Martínez, C., y López, G. (2005). Características del Síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Archivos de Medicina Familiar*, 7, 6-9.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (Palo Alto, CA). Maslach Burnout Inventory (2nd edit.). *Consulting Psychologist Press*.
- Maslach, C., y Pines, A. (1977). The bur-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Matarazzo, J. (1980). Behavioral medicine: frontiers for a new Health Psychology. *American Psychologist*, 35, 805-817.
- Mattila, P., Elo, A., Kuosma, E., y Kylä-Setälä, E. (2006). Effect of a participative work conference on psychosocial work environment and well-being. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 15(4), 459-476.
- Meneses, M., y Monge, M. (1997). La patología social y las actividades físicas y recreativas. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 17-28. .
- Mertens, L., y Falcón, M.,. (2004). Salud y seguridad en el trabajo y el papel de la formación en México (con referencia a la industria azucarera) *Naciones Unidas: CEPAL.157(3-57)*. Recuperado el 22 de marzo de 2015. <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/19712/DP153Mertens.pdf>
- Millar, J. D. (1990). Mental health and the workplace : An interchangeable partnership. *American Psychologist*, 45, 1165-1166.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 237-240.
- Mowday, R., Porter, L., y Steers, R. (1982). *Employee-Organizational linkages: The psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press.
- Munné, F. (1986). *Psicología Social*. Barcelona: CEAC.
- Muñoz Muñoz, S. (2011). Salud y desarrollo en el contexto latinoamericano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 168-174.
- Northwestern National Life. (1991). *Employee burnout: America's newest epidemic*. Minneapolis, Minnesota: Northern National Life.

- O' Brien, G. (1984). Locus of control, work and retirement. En H. M. Lefcourt, *Reserch with the locus of control construct* (Vol. 3). New York: Academic Press.
- O' Brien, G. (Estrés laboral y salud). El estrés laboral como factor determinanate de la salud. En J. Buendía, *O'Brien, G., 2006* (págs. 65-67). Madrid: Biblioteca Nueva.
- OIT. (2001). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo*. (M. d. Publicaciones, Ed.) Recuperado el 12 octubre de 2014 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/sumario.pdf>
- OIT. (2002). Oficina Internacional del Trabajo. Condiciones de trabajo, seguridad y salud ocupacional en la minería del Perú. Recuperado el 17 de marzo de 2016 de <http://www.oit.org.pe/WDMSbib/doctrab/dt145.pdf>
- OIT-OMS. (1997). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto sobre Medicina del Trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra: Alfaomega.
- OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y literatura de Apoyo*. o de Entornos Laborales Saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Recuperado el 10 de junio de 2014 de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Ordoñez, M., (2009). *Psicología del trabajo. Historia y perspectivas del futuro*. España: Pearson Educación.
- Organización Mundial de la Salud, (OMS). (1992). *Our Planet, Our Health*. Ginebra: OMS.
- Paoli, P., y Merllié, D. (2000). *Third European survey on working conditions 2000*. Dublin: European Foundation for the Improvement on Living and Working Conditions.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos de salud laboral*. Santiago: OIT.
- Parra, S., y Paravik, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el sistema de atención medica de urgencias (SAMU). *Ciencia y enfermería*.
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Barcelona: Pirámide.

- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., y Hurrell, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington, DC: American Psychological Association .
- Reichers, A. S. (1990). Climate and Culture: An evolution of Constructs. En B. Scheider, *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rodríguez, M., y Vera, S. (2011). La salud ocupacional como estrategia de competitividad y productividad en las organizaciones. Bogotá, Colombia.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80,(1), 1-28. Recuperado el 12 de febrero de 2015 de <http://www.soc.iastate.edu/sapp/soc512rotter.pdf>
- Salazar, J. (2011). Presentismo un problema que afecta la salud laboral: Análisis desde la Psicología Organizacional y del Trabajo. Universidad Católica de Pereira. Recuperado el 12 de febrero de 2015 de <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/553/completo.pdf?sequence=1>
- Sánchez, P., y Quiroga, M. (1995). Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: variables moduladoras. *Anales de Psicología*, 1, 62-75.
- Santed, M. A., Chorot, P., y Sandín, B. (1991). *Cuestionario de Estrés Diario*. Madrid, UNED: (inédito)
- Sarkar, S., y B, M. (2007). Perceived Psychosocial Stress and Cardiovascular Risk: Observations among the Bhutias of Sikkim, India. *Stress and Health*, 24, 23-24.
- Sauter, S. L., Hurrell Jr, J. J., Murphy, L. R., y Levi, L. (2001). Factores psicosociales y organizativos. En OIT, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*: 34.2-34.3. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Subdirección General de Publicaciones.
- Seligson, I., y Reynoso, L. (2002). Psicología y Salud en México. En I. Seligson, y L. Reynoso, *Psicología y Salud*. México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Serrano, M., Moya, L., y Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud. Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de psicología*, 25(1), 150-159.
- Siegris, J., Wahrendorf, M., Von dem Knesebeck, O., Jürges, H., y Borsch-Supan, A. (2006). Quality of work, well-being, and intended early retirement of older

- employees- baseline results from the SHARE Study. *European Journal of Public Health*, 17(1), 62-68.
- Snyder, J. (1989). *Health psychology and behavioral medicine*. Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice Hall.
- Taylor, J., Bowers, D. (1972). *The survey of organizations: A machine-scored standardized questionnaire instrument*. EUA: Insitute for Social Research.
- Verhaeghe, R., Vlerick, P., Gemmel, P., Van Maele, G., y De Backer, G. (2006). Impact of recurrent changes in the work environment on nurses psychological well-being and sickness absence. *Journal of Advanced Nursing*, 56(6), 646-656.
- Westlander, G. (2001). Factores psicosociales y gestión organizativa. En OIT, *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo* (pág. 35.2). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asutos Sociales Subdirección General de Publicaciones.
- Wright, T., y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 89-94.
- Yassi, A., y Kjellström, T. (2001). Conexiones entre la salud ambiental y la salud en el trabajo. En OIT, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (págs. 53.2-53.4). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Subdirección General de Publicaciones .
- Zavala, L., Rivas, R. A., Andrade, P., y Reild, L. M. (2008). Validación del Instrumento de Estilos de Enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(2), 159-182.
- Ziljstra, F. R., y Roe, R. A. (1988). Ansätze zur Beanspruchungs- und Belastungsmessung in Verbindung mit neuen Technologien. En E. Frieling, y H. Klein, *Rechnerunterstützte Konstrucktion, Bedingungen und Aswirkungen von CAD* (Vols. 18-5, pp. 258-268). Switzerland: Huber Verlag.

Anexo 1
Estudio 1

PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL

Con la finalidad de conocer su punto de vista sobre el clima laboral, a continuación encontrará una serie de enunciados respecto a su trabajo y a la empresa a la que pertenece. Solicitamos su opinión sincera al respecto, es anónima y confidencial. No hay respuestas buenas o malas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Responda tan rápidamente como sea posible, después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debe contestar marcando la letra que corresponda (A, B, C, D, ó E) en la hoja. Por favor usar un lápiz del número 2.

A	Totalmente en desacuerdo	B	En desacuerdo	C	Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	D	De acuerdo	E	Totalmente de acuerdo

POR FAVOR SOLO RESPONDA EN ESTA HOJA

1	En la empresa a que pertenezco el jefe sabe dirigir a los Empleados.	A B C D E
2	Los aumentos de salario son parte de las recompensas que se otorgan a los empleados.	A B C D E
3	Las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de una forma amistosa.	A B C D E
4	Cuando un trabajador tiene algún problema es difícil comunicárselo a su jefe.	A B C D E
5	En la empresa cada trabajador tiene la libertad de elegir los métodos de trabajo que mejor le convengan.	A B C D E
6	Los métodos de trabajo son constantemente renovados.	A B C D E
7	Dentro de la organización los empleados disfrutan realizar sus actividades.	A B C D E
8	Dentro de la organización los empleados son productivos.	A B C D E
9	Dentro de la empresa las rivalidades entre los empleados son nulas.	A B C D E
10	La calidad del mi trabajo es baja	A B C D E
11	En el último mes muchas veces sentí tristeza	A B C D E
12	Planeo dejar la organización tan pronto como me sea posible	A B C D E
13	Los jefes son sensibles a mis necesidades al momento de tomar decisiones acerca de mi trabajo	A B C D E
14	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.	A B C D E
15	Los favoritismos impiden que los empleados con mayor antigüedad crezcan dentro de la empresa.	A B C D E
16	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.	A B C D E
17	Ante un cambio significativo dentro de la organización los jefes informan a los empleados.	A B C D E
18	Cuando es necesario tomar decisiones precipitadas el jefe apoya a los empleados para buscar una mejor solución.	A B C D E
19	En la empresa hay disposición para cambiar las formas de hacer el trabajo.	A B C D E
20	Los empleados muestran una actitud apática ante su trabajo.	A B C D E
21	En la organización cada trabajador desempeña su papel con eficiencia	A B C D E
22	En la organización existen diferencias de opinión acerca de cómo realizar el trabajo.	A B C D E
23	Con tal de no trabajar, a veces finjo estar enfermo	A B C D E
24	En el último mes frecuentemente estuve muy preocupado(a)	A B C D E
25	No dejaré esta organización de manera voluntaria bajo ninguna circunstancia	A B C D E
26	Mis jefes se preocupan por respetar mis derechos en esta organización	A B C D E
27	El jefe cuenta con el respeto de todos los empleados.	A B C D E
28	Los empleados tienen posibilidades de ser beneficiados por su buen trabajo.	A B C D E
29	Existen buenas relaciones sociales entre las personas que trabajan en la empresa.	A B C D E
30	La falta de comunicación entre los empleados retrasa las actividades.	A B C D E
31	El jefe acostumbra decidir por los Empleados acerca de cómo realizar sus actividades.	A B C D E
32	La empresa se caracteriza por buscar nuevas formas de hacer las cosas.	A B C D E

33	Los empleados se muestran inconformes con su trabajo.	A B C D E
34	Los objetivos de la empresa son alcanzados de la mejor manera.	A B C D E
35	Las actividades de trabajo se ven afectadas debido a los problemas entre los empleados.	A B C D E
36	Yo pongo poco esfuerzo en mi trabajo	A B C D E
37	En el último mes varias noches no dormí bien	A B C D E
38	Planeo permanecer en esta organización tanto tiempo como sea posible	A B C D E
39	Mis superiores me tratan honesta y correctamente	A B C D E
40	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas con el trabajo.	A B C D E
41	El favoritismo dentro de la empresa provoca que los empleados no sean promovidos.	A B C D E
42	En la organización el diálogo es importante para el funcionamiento óptimo de la empresa.	A B C D E
43	Se permite a los empleados exponer su punto de vista relacionado con los procesos de trabajo.	A B C D E
44	Las decisiones tienen que ser informadas al jefe aunque implique pérdida de tiempo.	A B C D E
45	La empresa está abierta a nuevas propuestas relacionadas con la forma de trabajo.	A B C D E
46	Los empleados se sienten satisfechos cuando realizan un buen trabajo.	A B C D E
47	Los empleados son cumplidos con sus actividades dentro de la organización	A B C D E
48	En la empresa las relaciones de trabajo son conflictivas.	A B C D E
49	Es común que yo evite trabajar mucho	A B C D E

A	Totalmente en desacuerdo	B	En desacuerdo	C	Indeciso, ni de acuerdo ni en desacuerdo	D	De acuerdo	E	Totalmente de acuerdo
---	--------------------------	---	---------------	---	--	---	------------	---	-----------------------

POR FAVOR SOLO RESPONDA EN ESTA HOJA

50	En el último mes estuve lleno(a) de energía y salud	A B C D E
51	Me gustaría dejar esta organización	A B C D E
52	Por lo regular, mis jefes y superiores me tratan amablemente y con cortesía	A B C D E
53	El jefe sabe motivar a sus empleados.	A B C D E
54	En la empresa hay compañerismo entre los empleados.	A B C D E
55	Es fácil quejarse con el jefe cuando algo no está saliendo como se espera.	A B C D E
56	La forma en que se toman en cuenta las decisiones en la empresa es la más adecuada.	A B C D E
57	La innovación en la forma de trabajar es una característica de la empresa.	A B C D E
58	La buena remuneración motiva a los trabajadores a realizar mejor sus actividades.	A B C D E
59	Las actividades de trabajo son realizadas eficazmente.	A B C D E
60	Los empleados se pelean por cuestiones irrelevantes.	A B C D E
61	Yo abuso del teléfono, la computadora o cualquier cosa para entretenerme	A B C D E
62	Los jefes escuchan los puntos de vista del personal antes de tomar decisiones importantes	A B C D E
63	El jefe reconoce las fortalezas que tienen sus empleados	A B C D E
64	Las recompensas que reciben los empleados por su desempeño son justas.	A B C D E
65	Dentro de la organización se vive un ambiente de amistad.	A B C D E
66	Los jefes escuchan opiniones y sugerencias de los empleados.	A B C D E
67	La persona que más sabe con respecto a una actividad es la que decide qué hacer.	A B C D E
68	La empresa está abierta al cambio.	A B C D E
69	Los empleados realizan con gusto sus actividades.	A B C D E
70	En el trabajo las actividades son realizadas con calidad.	A B C D E
71	Hay envidia entre los Empleados.	A B C D E
72	Es normal que yo prefiera hacer otra cosa que trabajar	A B C D E
73	En general considero mi bienestar excelente	A B C D E

74	La empresa a que pertenezco ignoraría cualquier queja de mi parte	A B C D E
75	El jefe es un buen líder.	A B C D E
76	Existe tolerancia entre los compañeros de trabajo.	A B C D E
77	Cuando surge un problema es difícil comunicarlo a los superiores.	A B C D E
78	La organización busca involucrar a los empleados en la toma de decisiones.	A B C D E
79	La empresa estimula a los empleados para que busquen nuevas formas para mejorar su trabajo.	A B C D E
80	Dentro de la empresa se percibe un buen ambiente.	A B C D E
81	Es frecuente que yo falte injustificadamente	A B C D E
82	El jefe es un buen líder.	A B C D E
83	Dentro de la organización existe confianza entre compañeros y superiores.	A B C D E
84	Los empleados evitan tomar decisiones para no meterse en problemas	A B C D E
85	Dentro de la organización se buscan métodos que permitan el desarrollo de los empleados.	A B C D E
86	La organización plantea metas en común a los empleados.	A B C D E
87	Es frecuente que yo llegue tarde o me salga antes de la hora de salida	A B C D E
88	El jefe influye de manera negativa en la manera de realizar las actividades.	A B C D E
89	Los compañeros de trabajo están dispuestos a escucharse.	A B C D E
90	Los empleados de la empresa a que pertenezco son seguros de sí mismos	A B C D E
91	Los empleados están capacitados para emplear nuevas formas de trabajo.	A B C D E
92	Yo voy a durar poco tiempo trabajando para la empresa.	A B C D E
93	Esta organización ofrece una capacitación completa para mejorar las habilidades de trabajo	A B C D E
94	En el trabajo el jefe se caracteriza por ser inteligente.	A B C D E
95	Los empleados cuentan con el suficiente conocimiento para tomar una decisión dentro de la empresa.	A B C D E
96	Una buena alternativa a la renuncia, es fingir que se trabaja	A B C D E
97	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en la empresa a que pertenezco	A B C D E
98	Los empleados están conformes con la capacidad del jefe para tomar decisiones.	A B C D E
99	Una buena alternativa a la renuncia, es fingir que se trabaja	A B C D E
100	No me siento ligado emocionalmente a la empresa a que pertenezco	A B C D E
101	Con frecuencia preferiría quedarme en casa, en vez de asistir al trabajo	A B C D E
102	De todo a todo, estoy muy satisfecho con mi trabajo actual	A B C D E
103	Mi trabajo es retador	A B C D E
104	La empresa a que pertenezco realmente se ocupa en aumentar mi bienestar	A B C D E

Anexo 2
Estudio 2

PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL



INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora. Se le recomienda contestar con toda confianza y sinceridad. **No existe límite de tiempo.**

Para contestar utilice las **hojas de respuestas** (anexas) marcando con una “X” el cuadro correspondiente que describa mejor su forma de sentir, percibir o apreciar las situaciones que se le presentan, en una escala de seis opciones entre *Total Desacuerdo a Total Acuerdo*, puede utilizar los cuadros intermedios.

Ejemplo: 1. Cada trabajador sabe sus obligaciones dentro de la empresa

RESPUESTA

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

1.				X		
----	--	--	--	---	--	--

En el ejemplo, quien contestó está **casi en acuerdo** en que cada trabajador sabe sus obligaciones dentro de la empresa.

A partir de la pregunta **117** la forma de respuesta será en una escala que ira de *Nunca a Siempre*; recuerde que puede utilizar los cuadros intermedios.

Ejemplo: 117. Acostumbro leer por la noche

RESPUESTA

	Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
--	-------	------------	-------------	---------	-----------------	---------

117.		X				
------	--	---	--	--	--	--

En el ejemplo, quien contestó considera que **casi nunca** lee por la noche.

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!



Percepción del Ambiente Laboral

1	Los jefes escuchan opiniones y sugerencias de los empleados
2	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
3	Los colaboradores de esta empresa realizan sus actividades con entusiasmo
4	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada
5	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia
6	En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos
7	Los empleados dentro de la empresa se sienten parte de un mismo equipo
8	Recibo insultos, comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros y/o jefe de trabajo
9	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar
10	Mis compañeros están conformes con la capacidad de sus jefes para tomar decisiones

11	Los empleados hacen su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
12	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien
13	Ante cambios en la organización los empleados son los últimos en enterarse formalmente
14	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas con el trabajo
15	Mis superiores me tratan honesta y correctamente
16	Yo pongo poco esfuerzo en mi trabajo
17	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta
18	Mi jefe reconoce las fortalezas que tienen sus empleados
19	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mí
20	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por obligación

21	No me molesta la injusticia y arbitrariedades de la autoridad
22	Esta empresa me motiva a dar más de lo que es mi deber en el trabajo
23	Los empleados se sienten realizados con su trabajo
24	No tolero la discriminación en contra de la gente discapacitada
25	Los empleados realizan con gusto sus actividades
26	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo
27	Me gustaría dejar esta organización
28	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado
29	No dudaría en recomendar esta empresa a un amigo que esté buscando empleo
30	Mi trabajo es el motor de mi existencia

31	Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
32	Esta empresa me motiva a superarme en mi trabajo todos los días
33	Entre compañeros de trabajo están dispuestos a escucharse
34	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
35	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
36	Mis metas personales tiene que ver con mi trabajo

37	Para que yo deje esta empresa tiene que haber un motivo importante
38	Esta organización significa personalmente mucho para mí
39	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos de la empresa
40	Cuando surge un problema es difícil comunicarlo a los superiores

41	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
----	---

42	En el último mes estuve lleno de energía y de salud
43	Esta organización realmente se ocupa en aumentar mi bienestar
44	Rara vez pienso en dejar mi trabajo
45	La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo
46	Es común que yo evite trabajar mucho
47	Los compañeros toleran de buena forma las equivocaciones que otros compañeros pueden tener
48	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo
49	Ante un cambio significativo dentro de la organización los jefes informan a los empleados
50	En general considero mi bienestar excelente

51	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual
52	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo
53	Siento que tengo pocas opciones de trabajo fuera de ésta empresa
54	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horarios de comida y movimientos dentro de la empresa
55	Planeo permanecer en esta organización tanto tiempo como sea posible
56	Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
57	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer
58	Disfrutaría trabajar en esta organización por muchos años más
59	Moralmente le debo mucho a ésta organización
60	Hoy, permanezco en esta organización por necesidad

61	Las cosas más importantes que me hacen feliz en mi vida, involucran mi trabajo
62	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
63	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
64	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión
65	Si no hubiera perdido tanto tiempo en esta empresa, podría trabajar en otra
66	Mi jefe influye de manera negativa en la manera de realizar las actividades
67	Los empleados hacen con desagrado sus actividades
68	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
69	Con tal de no trabajar, a veces finjo estar enfermo
70	En general, mi trabajo sigue siendo lo que imaginé cuando decidí tomarlo

71	Cada empleado realiza sus actividades e ignora la de los demás
72	Si pudiera trabajar en esta organización toda mi vida estaría satisfecho
73	Cuando a algún empleado se le dificultan las tareas, sus compañeros lo apoyan
74	Últimamente los empleados muestran una actitud apática ante su trabajo
75	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal
76	Cuando tengo la oportunidad, comento con otros las ventajas de trabajar en ésta empresa
77	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
78	Es frecuente que yo llegue tarde o me salga antes de la hora de salida
79	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
80	Los empleados procuran entregar su trabajo antes de tiempo porque la empresa se los reconoce

81	Me siento satisfecho con las compensaciones que ofrece ésta organización
82	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo
83	Hay apoyo y fidelidad entre los compañeros de trabajo
84	Mi jefe no atiende las peticiones que hago
85	Esta organización realmente se ocupa en aumentar mi bienestar
86	Es normal que yo prefiera hacer otra cosa que trabajar
87	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
88	Me obligan a realizar trabajos nocivos, peligrosos o inseguros
89	Encuentro ayuda por parte de ésta organización cuando tengo un problema
90	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en ésta organización

91	En el último mes frecuentemente estuve muy preocupado
92	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien
93	Mis jefes se preocupan por respetar mis derechos en ésta organización
94	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar
95	Realmente siento míos los problemas
96	La manera en que mi jefe dirige las actividades es deficiente
97	Me sentiría culpable si dejara ésta organización ahora
98	En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos
99	Por lo regular, mis jefes y superiores me tratan amablemente y con cortesía
100	Planeo dejar esta organización tan pronto como sea posible

101	Dentro de la organización hay una atmósfera de compañerismo
102	De todo a todo, estoy muy satisfecho con mi trabajo actual
103	Los empleados son poco entusiastas en las actividades que realizan
104	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello
105	Las cosas más importantes que pasan en mi vida, se relacionan con mi trabajo
106	Me enerva que un compañero reciba un aumento inmerecido

107	Está bien discriminar a personas que no son de mi misma clase
108	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
109	Los jefes son sensibles a mis necesidades al momento de tomar decisiones acerca de mi trabajo
110	No me importa que se despida la gente de manera injustificada

111	En la empresa donde trabajo se acostumbra felicitar a los empleados cuando realizan bien sus actividades
112	Esta organización considera intensamente mis metas y valores
113	Esta organización me ayudaría si yo necesitara un favor especial
114	Aún si fuera por mi beneficio no estaría bien renunciar
115	En el último mes varias noches no dormí bien
116	No dejaré esta organización de manera voluntaria bajo ninguna circunstancia

117	Considero que tengo sueño en exceso
118	Me despierto bruscamente con gritos, llantos y mucho miedo
119	Tengo pesadillas que alteran mi tranquilidad al dormir
120	Sufro golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p.e. manejando, conversando)
121	Me despierto sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión
122	Sufro intolerancia a diferentes alimentos
123	Sufro vómitos
124	Tengo molestias al ir al baño
125	Sufro diarrea
126	Me he desmayado recientemente

127	Pierdo sensibilidad táctil
128	Tengo la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo
129	Siento un nudo en la garganta
130	Tengo la sensación de perder el equilibrio
131	Tengo dolores de cabeza
132	Me duelen las articulaciones de brazos y piernas
133	Tengo dolores en el abdomen
134	Me duele la espalda y el cuello
135	Me duele el pecho
136	Me siento desesperado
137	Me siento deprimido

Percepción del Ambiente Laboral
Hojas de Respuesta



	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

21						
----	--	--	--	--	--	--

22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

31						
32						
33						
34						

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

35						
36						
37						
38						
39						
40						

41						
----	--	--	--	--	--	--

42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						

51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						

61						
62						
63						
64						
65						
66						
67						
68						

	Total	Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	-------	------------	------------	--------------------	-----------------	---------	---------------

69						
70						

71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						

81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						

91						
92						

93						
94						
95						
96						
97						
98						
99						
100						

101						
102						
103						
104						

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	-----------------------------	-------------------	-------------------------------	----------------------------	----------------	--------------------------

105						
106						
107						
108						
109						
110						

111						
112						
113						
114						
115						

116						
-----	--	--	--	--	--	--

	Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
--	--------------	-------------------	------------------------	----------------	-------------------------	----------------

117						
118						
119						
120						
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128						
129						
130						
131						
132						
133						
134						
135						
136						
137						



138 Edad _____ años.

139 Sexo (1) Masculino (2) Femenino

140 Estado Civil: (1) En una relación (2) Soltero (3) Casado
(4) Divorciado (5) Viudo

141 Antigüedad en la empresa _____ (en años cumplidos)

142 Antigüedad en el puesto _____ (en años)

143 Máximo grado de estudios: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Preparatoria
(4) Carrera técnica (5) Universidad (6) Posgrado

144 Área a la que pertenece

a) Salud Humana:

- (1) Dirección General (2) Administración y Finanzas (3) IT
(4) Recursos Humanos (5) Mercadotecnia PSP (6) Mercadotecnia CEP
(7) Ventas a Gobierno (8) Centroamérica (9) Oncología
(10) Business Intelligence (11) Departamento Médico

Ventas y Promoción:

- (12) Promoción médica (13) Ventas a Farmacias
(14) Cuentas Clave mayorista (15) Otros

PhP:

- (16) Producción (17) Calidad (18) Ingeniería (19) Planeación
(20) Proyectos (21) Supply Chain (22) BPE y Otros

b) Salud Animal:

- (23) Operaciones y Manufactura (24) R&D (25) Marketing y Sales
(26) Área Técnica (27) Marketing Internacional para vacunas aviarias
(28) Recursos Humanos (29) Dirección General/IT
(30) Finanzas

145 Su puesto es: (1) Operativo (2) Administrativo (3) Gerencial (4) Directivo

146 Su puesto es sindicalizado: (1) Sí (2) No

147. Tipo de relación laboral (1)Subcontratado por otra agencia (2)Contratado por la empresa

Anexo 3
Estudio 3



PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas situaciones en la organización donde labora. Se le recomienda contestar con toda confianza y sinceridad. **No existe límite de tiempo.**

Para contestar utilice las **hojas de respuestas** (anexas) marcando con una “X” el cuadro correspondiente que describa mejor su forma de sentir, percibir o apreciar las situaciones que se le presentan, en una escala de seis opciones entre *Total Desacuerdo* a *Total Acuerdo*, puede utilizar los cuadros intermedios.

Ejemplo: 1. Cada trabajador sabe sus obligaciones dentro de la empresa

RESPUESTA

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

1.				X		
----	--	--	--	---	--	--

En el ejemplo, quien contestó está **casi en acuerdo** en que cada trabajador sabe sus obligaciones dentro de la empresa.

A partir de la pregunta **117** la forma de respuesta será en una escala que ira de *Nunca* a *Siempre*; recuerde que puede utilizar los cuadros intermedios.

Ejemplo: 117. Acostumbro leer por la noche

RESPUESTA

	Nunca	Casi Nunca	Pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
--	-------	------------	-------------	---------	-----------------	---------

117.		X				
------	--	---	--	--	--	--

En el ejemplo, quien contestó considera que **casi nunca** lee por la noche.

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!



Percepción del Ambiente Laboral

1	Los jefes escuchan opiniones y sugerencias de los empleados
2	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
3	Los colaboradores de esta empresa realizan sus actividades con entusiasmo
4	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada
5	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia
6	En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos
7	Los empleados dentro de la empresa se sienten parte de un mismo equipo
8	Recibo insultos, comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros y/o jefe de trabajo
9	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar
10	Mis compañeros están conformes con la capacidad de sus jefes para tomar decisiones

11	Los empleados hacen su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
12	Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien
13	Ante cambios en la organización los empleados son los últimos en enterarse formalmente
14	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas con el trabajo
15	Mis superiores me tratan honesta y correctamente
16	Yo pongo poco esfuerzo en mi trabajo
17	Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta
18	Mi jefe reconoce las fortalezas que tienen sus empleados
19	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan “chismes” de mí
20	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por obligación

21	No me molesta la injusticia y arbitrariedades de la autoridad
22	Esta empresa me motiva a dar más de lo que es mi deber en el trabajo
23	Los empleados se sienten realizados con su trabajo
24	No tolero la discriminación en contra de la gente discapacitada
25	Los empleados realizan con gusto sus actividades
26	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo
27	Me gustaría dejar esta organización
28	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado
29	No dudaría en recomendar esta empresa a un amigo que esté buscando empleo
30	Mi trabajo es el motor de mi existencia

31	Me controlan excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
32	Esta empresa me motiva a superarme en mi trabajo todos los días
33	Entre compañeros de trabajo están dispuestos a escucharse
34	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
35	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
36	Mis metas personales tiene que ver con mi trabajo

37	Para que yo deje esta empresa tiene que haber un motivo importante
38	Esta organización significa personalmente mucho para mí
39	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos de la empresa
40	Cuando surge un problema es difícil comunicarlo a los superiores

41	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente
----	---

42	En el último mes estuve lleno de energía y de salud
43	Esta organización realmente se ocupa en aumentar mi bienestar
44	Rara vez pienso en dejar mi trabajo
45	La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo
46	Es común que yo evite trabajar mucho
47	Los compañeros toleran de buena forma las equivocaciones que otros compañeros pueden tener
48	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo
49	Ante un cambio significativo dentro de la organización los jefes informan a los empleados
50	En general considero mi bienestar excelente

51	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual
52	Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo
53	Siento que tengo pocas opciones de trabajo fuera de ésta empresa
54	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, horarios de comida y movimientos dentro de la empresa
55	Planeo permanecer en esta organización tanto tiempo como sea posible
56	Mi jefe me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
57	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer
58	Disfrutaría trabajar en esta organización por muchos años más
59	Moralmente le debo mucho a ésta organización
60	Hoy, permanezco en esta organización por necesidad

61	Las cosas más importantes que me hacen feliz en mi vida, involucran mi trabajo
62	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
63	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
64	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión
65	Si no hubiera perdido tanto tiempo en esta empresa, podría trabajar en otra
66	Mi jefe influye de manera negativa en la manera de realizar las actividades
67	Los empleados hacen con desagrado sus actividades
68	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara
69	Con tal de no trabajar, a veces finjo estar enfermo
70	En general, mi trabajo sigue siendo lo que imaginé cuando decidí tomarlo

71	Cada empleado realiza sus actividades e ignora la de los demás
72	Si pudiera trabajar en esta organización toda mi vida estaría satisfecho
73	Cuando a algún empleado se le dificultan las tareas, sus compañeros lo apoyan
74	Últimamente los empleados muestran una actitud apática ante su trabajo
75	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal
76	Cuando tengo la oportunidad, comento con otros las ventajas de trabajar en ésta empresa
77	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
78	Es frecuente que yo llegue tarde o me salga antes de la hora de salida
79	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
80	Los empleados procuran entregar su trabajo antes de tiempo porque la empresa se los reconoce

81	Me siento satisfecho con las compensaciones que ofrece ésta organización
82	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo
83	Hay apoyo y fidelidad entre los compañeros de trabajo
84	Mi jefe no atiende las peticiones que hago
85	Esta organización realmente se ocupa en aumentar mi bienestar
86	Es normal que yo prefiera hacer otra cosa que trabajar
87	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
88	Me obligan a realizar trabajos nocivos, peligrosos o inseguros

89	Encuentro ayuda por parte de ésta organización cuando tengo un problema
90	Estaría feliz si pasara el resto de mi vida en ésta organización

91	En el último mes frecuentemente estuve muy preocupado
92	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien
93	Mis jefes se preocupan por respetar mis derechos en ésta organización
94	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar
95	Realmente siento míos los problemas
96	La manera en que mi jefe dirige las actividades es deficiente
97	Me sentiría culpable si dejara ésta organización ahora
98	En mi empresa hacen sentir a cada trabajador útil en todos los aspectos
99	Por lo regular, mis jefes y superiores me tratan amablemente y con cortesía
100	Planeo dejar esta organización tan pronto como sea posible

101	Dentro de la organización hay una atmósfera de compañerismo
102	De todo a todo, estoy muy satisfecho con mi trabajo actual
103	Los empleados son poco entusiastas en las actividades que realizan
104	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello
105	Las cosas más importantes que pasan en mi vida, se relacionan con mi trabajo
106	Me enerva que un compañero reciba un aumento inmerecido

107	Está bien discriminar a personas que no son de mi misma clase
108	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
109	Los jefes son sensibles a mis necesidades al momento de tomar decisiones acerca de mi trabajo
110	No me importa que se despidan la gente de manera injustificada

111	En la empresa donde trabajo se acostumbra felicitar a los empleados cuando realizan bien sus actividades
112	Esta organización considera intensamente mis metas y valores
113	Esta organización me ayudaría si yo necesitara un favor especial
114	Aún si fuera por mi beneficio no estaría bien renunciar
115	En el último mes varias noches no dormí bien
116	No dejaré esta organización de manera voluntaria bajo ninguna circunstancia

117	Considero que tengo sueño en exceso
118	Me despierto bruscamente con gritos, llantos y mucho miedo
119	Tengo pesadillas que alteran mi tranquilidad al dormir
120	Sufro golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p.e. manejando, conversando)
121	Me despierto sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión
122	Sufro intolerancia a diferentes alimentos
123	Sufro vómitos
124	Tengo molestias al ir al baño
125	Sufro diarrea
126	Me he desmayado recientemente

127	Pierdo sensibilidad táctil
128	Tengo la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo
129	Siento un nudo en la garganta
130	Tengo la sensación de perder el equilibrio

131	Tengo dolores de cabeza
132	Me duelen las articulaciones de brazos y piernas
133	Tengo dolores en el abdomen
134	Me duele la espalda y el cuello
135	Me duele el pecho
136	Me siento desesperado
137	Me siento deprimido

Conteste también las preguntas demográficas que se presentan en las hojas de respuesta
GRACIAS.

Percepción del Ambiente Laboral
Hojas de Respuesta



	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

21						
22						

23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

31						
32						
33						
34						

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	---------------------	------------	-----------------------	--------------------	---------	------------------

35						
36						
37						
38						
39						
40						

41						
42						
43						

93						
94						
95						
96						
97						
98						
99						
100						

101						
102						
103						
104						

	Total Desacuerdo	Desacuerdo	Casi en Desacuerdo	Casi en Acuerdo	Acuerdo	Total Acuerdo
--	-----------------------------	-------------------	-------------------------------	----------------------------	----------------	--------------------------

105						
106						
107						
108						
109						
110						

111						
112						
113						
114						
115						

116						
-----	--	--	--	--	--	--

	Nunca	Casi Nunca	Pocas Veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
--	--------------	-------------------	------------------------	----------------	-------------------------	----------------

117						
118						
119						
120						
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128						
129						
130						
131						
132						
133						
134						
135						
136						
137						



138 Edad _____ años.

139 Sexo (1) Masculino (2) Femenino

140 Estado Civil: (1) En una relación (2) Soltero (3) Casado
(4) Divorciado (5) Viudo

141 Antigüedad en la empresa ____ (en años cumplidos)

142 Antigüedad en el puesto _____ (en años)

143 Máximo grado de estudios: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Preparatoria
(4) Carrera técnica (5) Universidad (6) Posgrado

144 Área a la que pertenece

(1) Dirección General	(2) IT	(3) Capital Humana
(4) Mercadotecnia	(5) Jurídico	(6) Ventas empresariales
(7) Ventas residenciales	(8) Operaciones	(9) Telefonía Pública
(10) Aten. Clientes	(11) Finanzas	(12) Puebla
(13) Tehuacán	(14) Querétaro	(15) Otra

145 Tipo de puesto es:

(1) Operativo (2) Administrativo (3) Gerencial (4) Directivo.