
Clima organizacional, personalidad y estrés en trabajadores de una empresa de monederos electrónicos

Carvajal Villegas Francisco Saúl
Cuevas Luna Almicar
González Plascencia Cielo Atzirith
Mejía Nava Oscar Eduardo
Palacios Paez Paola

Resumen.

El estudio buscó determinar la presencia de estrés en los trabajadores y su relación con la personalidad y el clima organizacional. Se analizaron 80 trabajadores de una empresa que maneja monederos electrónicos, siendo la mayor parte de los puestos de trabajo de call center, y tomando la mitad de entrevistados del turno matutino y la mitad del turno vespertino. Sobre el clima organizacional, el Contenido de Trabajo y las Relaciones Personales obtuvieron buenas calificaciones; la presencia de síntomas fisiológicos de estrés rebasó el 60% de los trabajadores estudiados y la personalidad predominante fu Deseabilidad social. Los síntomas de estrés comportamentales mostraron estar estadísticamente relacionados con la dimensión de relaciones personales; y los síntomas fisiológicos lo hicieron con la personalidad más predominante.

Palabras clave:

Factor, estrés, psicosocial, nivel, salud, laboral, personalidad, empresa, riesgo.

Abstract.

This study aimed to determine the presence of stress on workers and their relation with personality and organizational environment. We analyzed 80 workers from a company that handles e-wallets, most of the jobs form a call center, taking half of respondents of the morning shift and half of the afternoon shift. In relation to organizational environment, the Content of Work and Personal Relationships obtained good grades; the presence of physiological symptoms of stress exceeded the 60% of the studied workers and the predominant personality was Social Desirability. The symptoms of behavioral stress showed to be statistically related to the dimension of personal relationships; and physiological symptoms did with the personality more prevalent.

Keywords:

Factor, stress, psychosocial, level, health, work, personality, company, risk.

Introducción

Todo trabajo en la actualidad, expone a los trabajadores a diversas formas de factores psicosociales y algunos de ellos tendrán el potencial de ser factores de riesgo para la salud del trabajador.

"El concepto factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente" (Pando, 2013).

Conforme el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales "consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (OIT, 1984).

Pero además de las condiciones de los factores psicosociales o del clima laboral, siempre está presente el elemento humano o individual, como puede ser la personalidad.

Muchas teorías psicológicas existen respecto a la personalidad, en este caso tomamos sustento de las teorías sobre los cinco grandes factores, modelo inicialmente aportado por Ernest Tupes y Raymond Christal (1961) y posteriormente J.

M. Digman (1990) propuso ya en forma el modelo de los cinco factores de personalidad.

Tanto los factores psicosociales como clima laboral y los factores de personalidad, han sido asociados a los altos niveles de estrés que pueden encontrarse en los trabajadores de todo tipo de empresas.

El concepto de estrés proviene desde el siglo XIV derivado del griego "stringere" que significa "provocar tensión". Sus causas, su afrontamiento y consecuencias del estrés están determinados por la propia personalidad y circunstancias ambientales donde el individuo presta sus servicios (Cockerham, 2001).

El objetivo de este estudio fue encontrar si existe asociación entre algunos de los elementos del clima laboral con el estrés y de igual manera encontrar las asociaciones existentes entre alguno de los cinco grandes factores de la personalidad y los tipos de sintomatología del estrés en los trabajadores de una empresa de monederos electrónicos.

Material y métodos

El estudio se realizó en una empresa de monederos electrónicos que cuenta con una población de 4300 trabajadores, se tomó una muestra con el 95% de confiabilidad, y 5% de error, recabando finalmente un total de 80 encuestados que incluyen el turno vespertino y matutino de la empresa.

El material clave de estudio fueron los cuestionarios, de los cuales se trabajó con 3 diferentes, el primero enfocado con la forma de ser y de actuar del trabajador más encaminado a la forma de relacionarse en su trabajo y cómo se considera el mismo en su ambiente laboral, para ello se aplicó el ECPT (Tous-Pallarés, 2011) con el que podemos clasificar tres subescalas que son el contenido del trabajo, relaciones personales, definición de rol.

El segundo cuestionario que tiene como fin notar a qué tipo de personalidad pertenece el trabajador que es el OPERAS (Vigil-Collet, 2010) que nos puede dar el puntaje para determinar en cuál se caracteriza cada sujeto, siendo los cinco factores posibles; extroversión, cordialidad, responsabilidad, estabilidad emocional, y la apertura mental, a estos cinco, el instrumento agrega además la deseabilidad social y la aquiescencia.

Por último, se utilizó también el cuestionario para la evaluación del estrés del Ministerio Protección Social de Colombia (2010) de donde podemos identificar síntomas fisiológicos, comportamentales, intelectuales laborales, y síntomas psicoemocionales.

Al tener la recolección de datos se hizo un vaciamiento de los mismos en una base de datos, para establecer el análisis estadístico a través de tasas y porcentajes y establecer la relación de variables a través de chi cuadrada, asumiendo que existe una relación estadísticamente significativa si $p < 0.05$.

Resultados

Se analizaron 80 trabajadores de una empresa que maneja monederos electrónicos, siendo la mayor parte de los puestos de trabajo de call center, y tomando la mitad de entrevistados del turno matutino y la mitad del turno vespertino.

Tabla 1. Niveles de las dimensiones del clima laboral

Variables	Nivel	%
Contenido de Trabajo	Bajo	30.0
	Medio	0
	Alto	70.0
Relaciones personales	Bajo	38.8
	Medio	0
	Alto	61.2
Definición de rol	Bajo	65.0
	Medio	0
	Alto	35.0

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las calificaciones de las tres dimensiones del clima organizacional, no se encontró ningún nivel medio, quedando todas las calificaciones polarizadas en bajo y alto. El Contenido de Trabajo (CT) es la que obtiene mejores calificaciones con un 70% en nivel alto, señalando que la mayoría ve su trabajo interesante, aun cuando muchas de sus tareas sean repetitivas se sienten motivados a realizarlas. El segundo lugar lo tienen la Relaciones Personales (RP) con 61.3% con calificación

alta, siendo la idea generalizada de que el equipo de trabajo es unido y el ambiente es muy tranquilo y adecuado para su desempeño.

En cuanto a la Definición de Rol (DR) la situación se muestra muy diferente, con solo un 35% en nivel alto, es decir, la mayoría (65%) calificó en nivel bajo, mostrando que estos trabajadores reportan poca satisfacción en el trabajo y sienten que se presiona con el tiempo para la cantidad de trabajo que tiene que realizar (Tabla 1).

Tabla 2. Predominancia de los factores de personalidad en los trabajadores estudiados

Variables	Frecuencia	%
Apertura mental	3	3.8
Aquiescencia	7	8.8
Cordialidad	6	7.5
Deseabilidad Social	43	53.8
Estabilidad Emocional	5	6.3
Extraversión	13	16.3
Responsabilidad	3	3.8

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados de la escala de personalidad, de los ocho factores estudiados predomina “deseabilidad social” (DS) en un 53.8%, con alta diferencia del siguiente que es “Extraversión” (EX) en solo un 16.3%. Los factores de personalidad menos prevalentes en los trabajadores de esta empresa son “apertura mental” (AG) y “responsabilidad” (OP), ambos con un 3.8% de presencia.

El factor de personalidad DS que predominó se caracteriza por la necesidad de obtener aprobación respondiendo de una manera aceptable y apropiada culturalmente y consideraban al constructo como unidimensional.

El factor EX es una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en un objeto externo. Los extrvertidos se interesan por el mundo exterior de la gente y de las cosas, tratan de ser más sociables y de estar más al tanto de lo que pasa en su entorno.

Los factores que han obtenido el menor resultado (OP y AG) los primeros, se caracterizan como lo indica su nombre por abordar la vida (incluida la laboral) de manera responsable; mientras que los segundos se distinguen porque tienen imaginación, son curiosos y de mente abierta que disfruta probando cosas nuevas (Tabla 2).

Tabla 3. Niveles de sintomatología del estrés

Indicadores de estrés	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
Fisiológicos	31.25%	15.0%	15.0%	20.0%	18.75%
Comportamental	1.25%	1.25%	8.75%	28.75%	60.0%
Intelectuales	3.75%	13.75%	17.5%	33.75%	31.25%
Psicoemocionales	-	1.25%	1.25%	13.75%	83.75

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al estrés, se encontró presencia de los cuatro tipos de sintomatología evaluados, siendo el más elevada la referente a síntomas fisiológicos con un 61.25% de prevalencia en niveles medio, alto y muy alto.

En los mismos tres niveles siguen los síntomas intelectuales con 35% y los comportamentales con el 11.25%. Finalmente los síntomas de estrés psicoemocionales no presentan nin-

gún caso en nivel muy alto, y solo 2.5% en niveles alto y medio.

Los síntomas fisiológicos más presentados fueron mala memoria, dolores y achaques frecuentes, dolores de cabeza, falta de energía o concentración, problemas sexuales, cuello o mandíbula rígidos, cansancio, problemas para dormir o dormir demasiado. Así mismo relacionando con los síntomas intelectuales laborales (Tabla 3).

Tabla 4. Relaciones entre dimensiones de Clima Laboral / Factor predominante de personalidad y las sintomatología de estrés.

Categoría	Fisiológico	Comportamental	Intelectual	Psicoemocional
Contenido de Trabajo	p=0.145	p=0.233	P=0.276	P=0.086
Relaciones personales	P=0.619	P=0.043	P=0.777	P=0.479
Definición de rol	P=0.619	P=0.383	P=0.336	P=0.277
Predominancia de personalidad	P=0.011	P=0.089	P=0.293	P=0.293

Fuente: Elaboración propia

Conforme a los resultados de la estadística inferencial, las dimensiones de clima laboral en general no presentaron relación estadísticamente significativa con los diferentes tipos de sintomatología del estrés, con excepción de la dimensión de relaciones personales que se relacionó con los síntomas de estrés comportamental (Tabla 4).

Por su parte, la predominancia de un factor de personalidad mostró relación estadísticamente significativa solamente con la sintomatología fisiológica, debiendo recordar que el factor de personalidad más predominante en estos trabajadores fue el de Deseabilidad Social (Tabla 4).

(RP) presentan buenas condiciones y la Definición de Rol (DR) presenta niveles bajos.

En síntomas de estrés, se encontró presencia de los cuatro tipos de sintomatología pero sobresalen las prevalencias de síntomas fisiológicos e intelectuales.

Los síntomas de estrés comportamentales mostraron estar estadísticamente relacionados con la dimensión de relaciones personales; y los síntomas fisiológicos lo hicieron con la personalidad más predominante (Deseabilidad Social).

Conclusiones

En cuanto al clima organizacional, el Contenido de Trabajo (CT) y las Relaciones Personales

Bibliografía

Aranda, C., Pando, M., Aldrete, M.G. “Jubilación, trastornos psicológicos y redes sociales de apoyo en el adulto mayor jubilado”. *Revista de Psiquiatría*, 2002, 29: (3), 169–174

Cockerham, W.C. (2001). *Handbook of medical sociology*. Nueva York: Prentice-Hall.

Digman, J.M., "Personality structure: Emergence of the five-factor model," *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440, 1990.

Hurrell, J., Murphy, L., Sauter, S., Levi, L. “Salud Mental”. En: Jeanne Pager Stellman, directora. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra; OIT, 1998. 5.1– 5.23.

Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Colombia, Ed. Ministerio de la Protección Social.

Moncada, S.; Artazcoz, L. “Factores psicosociales”. En: Benavides, F.G.; Ruiz-Frutos, C.; García, A.M. eds. *salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona; Masson, S.A., 2000. 389–399.

Organización Internacional del Trabajo OIT. *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT / OMS*. 1984.

Pando M, Aranda C, Parra L, Ruiz D. *Eugenesia Laboral: Salud Mental Positiva en el Trabajo*. Colombia: Editorial Universidad Libre Seccional Cali, Colombia. 2013.

Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., Levi, L. “Factores Psicosociales y de Organización”. En: Jeanne Pager Stellman, directora. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra; OIT, 1998. 34.1–34.87

Tous-Pallarés, Jordi; Bonasa-Jiménez, M^a del Pilar; Mayor-Sánchez, Carolina & Espinosa-Díaz, Ivette-Margarita. (2011). “ Escala Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación”. *Anuario de Psicología*, vol. 41, nº 1.3, 51-65 © 2011, Facultat de Psicologia Universitat de Barcelona.

Tupes, E.C., Christal, R.E.; "Recurrent Personality Factors Based on Trait Ratings," Technical Report ASD-TR-61-97, Lackland Air Force Base, TX: Personnel Laboratory, Air Force Systems Command, 1961.

Vigil-Colet Andreu, Morales-Vives Fabia, Camps Elisa, Tous Jordi and Lorenzo-Seva Urbano (2010). “Development and validation of the Overall Personality Assessment Scale (OPERAS)” *Psicothema* 2013, Vol. 25, No. 1, 100-106