

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES EN EL AMBITO LABORAL

Jorge Caraveo Anduaga, Germán Ruíz Ramírez, Jorge Villatoro Velázquez
Antonio Richerand Gómez, Alma Rosa Escobar Becerril

Instituto Mexicano de Psiquiatría

INTRODUCCION

La salud ocupacional tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones (Joint, 1953). Córdova y Ortíz (1970) han enfatizado la necesidad de abordar exhaustivamente los conceptos de trabajo, analizando los elementos de su proceso y los problemas de salud ligados al mismo. Naveillan (1976) ha resaltado que "las características de la empresa y su mundo social, las relaciones formales e informales dentro de ella, la organización del trabajo con su sistema de autoridad, de premio y castigo, de ascenso, comunicación, etc., no son indiferentes para la salud mental de los trabajadores".

Desde el punto de vista administrativo, la insatisfacción laboral se refleja en indicadores tales como: ausentismo, frecuentes visitas al médico, retardos frecuentes y accidentabilidad, amén de una baja productividad (Ruíz, 1968).

Para abordar esta problemática se puede partir del estudio de actitudes y opiniones del personal, pues constituyen tanto un indicador de gran importancia para el manejo administrativo de una empresa, una herramienta para la comunicación, así como una base para la planeación de programas.

Las actitudes se adquieren en el proceso de intercambio social (Spratt, 1964), surgiendo frente y en respuesta de las condiciones percibidas. Por otra parte, las actitudes no se refieren tanto a la respuesta actual, como a la dirección establecida, puesto que una cualidad de las actitudes es que requieren un objetivo de orientación hacia el que se muestran positivas o negativas. Delimitar la direccionalidad y las áreas en que éstas se muestran, permite plantear modificaciones con diferentes técnicas de intervención, tanto psicológicas como administrativas, a fin de solucionar tensiones.

Para llevar a cabo un estudio de actitudes en gran escala, el cuestionario de opiniones constituye la herramienta más práctica para efectuarlo, ya que su costo es bajo, la aplicación breve, posibilitando la inclusión de un universo más amplio y la información puede ser computada, agilizando el proceso de análisis.

Este trabajo presenta, en forma suscita, la experiencia de una investigación en este campo.

MATERIAL Y METODO

La investigación fue realizada a través de un cuestionario de opiniones en una muestra representativa del personal de una empresa. Para la construcción del cuestionario se partió del modelo de un diagnóstico organizacional (French y Bell, 1975), tomando en cuenta aquellos elementos en los cuales la mayoría de los trabajadores estuvieran directamente involucrados a saber: trabajo, clima organizacional, solución de problemas, liderazgo y ejercicio de la autoridad, comunicación, conflictos intergrupales e intragrupales y motivación.

Se consultaron investigaciones e instrumentos desarrollados para estudiar actitudes en diferentes ámbitos, seleccionando y/o adecuando reactivos pertinentes. También, en base a la experiencia de psicólogos que realizaban cursos con el personal de la empresa, conociendo la problemática externada por los trabajadores, se elaboraron otra serie de preguntas. Se analizó un cuestionario previo aplicado a 50 trabajadores, seleccionándose los reactivos que mostraron mayor sensibilidad y cuyo contenido fuera acorde al modelo seleccionado.

Finalmente, se integró un cuestionario de 40 reactivos* que en términos generales investigan las áreas de:

1. Actitud hacia el trabajo personal
2. Actitud hacia los compañeros de trabajo
3. Actitud hacia la supervisión
4. Actitud hacia la imagen de la empresa

Cada reactivo tenía 4 opciones de respuesta: completamente de acuerdo, de acuerdo, desacuerdo, y completamente en desacuerdo.

Los cuestionarios fueron contestados en forma anónima para asegurar la confiabilidad de las respuestas obtenidas. La aplicación se realizó en las diversas áreas de la empresa seleccionadas en el muestreo, explicándose a los trabajadores el propósito del estudio por parte del equipo de trabajo responsable de la investigación.

Para la selección de la muestra se hizo un muestreo aleatorio por conglomerados. De acuerdo a los resultados del estudio piloto donde las áreas investigadas mostraron un intervalo del 20 al 60% de frecuencia y una media del 37%, se decidió utilizar una estimación del 30% con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 0.05%, calculándose el tamaño de la muestra de acuerdo a la siguiente fórmula (Spiegel, 1970).

$$N = \frac{z^2 pq}{d^2} \quad (2.1)$$

La muestra estimada fue de 2 711 sujetos. Una vez recolectada la información se realizó un análisis factorial con rotación varimax. La confiabilidad de cada factor fue medida a través del Alpha de Crombach.

RESULTADOS

De un total de 2 711 trabajadores calculados en el muestreo, se obtuvieron un total de 2 506 cuestionarios completos, mismos que representan el 92.4% del total esperado y un 7.6% de no respuesta que no fue significativo estadísticamente para la representatividad de la muestra.

* Registro de derechos de autor

A través del análisis factorial se delimitaron 6 factores ó subescalas. El valor a partir del cual se consideró adecuado, el reactivo fue de 0.30. Cuatro preguntas fueron excluidas por no alcanzar los valores previstos; las áreas que exploraban eran: clima organizacional, conflictos, comunicación y solución de problemas, respectivamente.

En el factor I, denominado motivación y clima organizacional, se agruparon 11 reactivos, 6 que exploraban motivación, 4 de clima organizacional y uno del área de trabajo. El factor II quedó integrado por 4 preguntas relacionadas con el liderazgo y ejercicio de la autoridad, 2 de comunicación y uno de solución de problemas, denominándose a esta subescala interacción jerárquica. Cabe señalar que los reactivos agrupados hablan de la relación con la autoridad, por ejemplo: cuento con el apoyo suficiente para resolver los problemas de trabajo y que se me presentan; aprendo de mi jefe ó supervisor; mi jefe me hace saber cuando mi trabajo es bueno, eficiente y satisfactorio.

El factor III denominado tensiones laborales agrupó 3 preguntas relacionadas a la solución de problemas, 2 del área trabajo, una de liderazgo y ejercicio de la autoridad y otra motivación. En su contenido se reflejan diferentes factores tensionales como: los trámites obstaculizan mi trabajo; las condiciones de mi trabajo afectan mi salud; necesito otro empleo para cubrir mis necesidades.

El factor IV quedó constituido por 4 reactivos, 2 que exploraban clima organizacional, uno de comunicación y otro de trabajo. A la subescala se le llamó clima laboral y hace referencia a aspectos relativos al desempeño de labores, por ejemplo: conozco los objetivos de mi departamento; hay claridad en lo que se me pide que haga.

El factor V fue integrado por 3 preguntas, 2 del área de conflictos y una de comunicación, reflejando en conjunto aspectos de la interacción grupal.

El factor VI, también se formó de 3 reactivos, 2 de ellos acerca del clima organizacional y uno del área de conflictos, en ellos se expresa la opinión acerca de la forma de percibir a la empresa.

La confiabilidad de cada subescala fue medida a través del Alpha de Crombach, obteniéndose para todas valores superiores al 0.60, considerándose por tanto, con un buen nivel de confiabilidad.

Cuadro I

SUBESCALAS OBTENIDAS POR ANALISIS FACTORIAL Y SU INDICE DE CONFIABILIDAD

<u>SUBESCALAS</u>	<u>ABREVIATURAS</u>	<u>CONFIABILIDAD*</u>
1. MOTIVACION Y CLIMA ORGANIZACIONAL	(MOTYORG)	0.79
2. INTERACCION JERARQUICA	(INTERJERAR)	0.86
3. TENSION LABORAL	(TENSLAB)	0.72
4. CLIMA LABORAL	(CLIMLAB)	0.66
5. INTERACCIONES GRUPALES	(INTERGRUP)	0.70
6. IMAGEN DE LA EMPRESA	(IMAGEMP)	0.65

* Alpha de Crombach

Para cada subescala se estableció un punto de corte multiplicando el número de reactivos de cada factor por la constante 2.5 que representa el valor medio de las tendencias centrales de cada pregunta (calificaciones 2 y 3). De esta manera se obtuvo el diagnóstico de las áreas que la opinión de los trabajadores en general señaló para su atención.

Cuadro II

FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE TRABAJADORES POR ABAJO DEL PUNTO DE CORTE EN CADA SUBESCALA

SUBESCALAS	PUNTO DE CORTE	FRECUENCIA	%
MOTYORG	28	43	1.7
INTERJERAR	18	686	27.4
TENSLAB	20	1361	54.4
CLIMLAB	10	162	6.5
INTERGRUP	8	473	18.9
IMAGEMP	8	1356	54.2

DISCUSION Y CONCLUSIONES

La salud de un individuo no es independiente de la de los demás, en términos de la Organización Mundial de la Salud es definida como "el completo estado de bienestar físico mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad". Este estudio se propuso abordar el espacio social a nivel laboral donde gran parte de la vida de los hombres transcurre.

La forma de aproximación al estudio del fenómeno partió del modelo administrativo de un diagnóstico organizacional, en el cual se establecen los diferentes elementos a explorar. En los resultados, se apreció que éstos se inter-relacionan configurando los 6 factores ó subescalas que, a su vez, reflejan aspectos primordiales del ámbito social del trabajo en una empresa.

Se apreció que la motivación está íntimamente ligada con el clima organizacional, mismo que a su vez es parte constitutiva del entorno laboral inmediato (subescala clima laboral) e influye en la percepción que tiene el trabajador acerca de la empresa (subescala imagen de la empresa).

Los resultados han mostrado que el cuestionario diseñado fue válido y confiable desde el punto de vista estadístico, permitiendo delimitar aspectos prioritarios para su atención. Aunque sería importante una confirmación ya que el empleo del análisis factorial fue exploratorio, pero sustentado en una muestra representativa y amplia.

Las áreas señaladas por la opinión de los trabajadores fueron las incluidas en las subescalas "imagen de la Empresa" y 'Tensión la boral', comprendiendo ésta última, elementos tanto de índole interpersonal como de naturaleza del trabajo y recursos materiales.

De acuerdo con esto la planeación y toma de decisiones para modificar estos aspectos requieren de la participación conjunta de profesionales de la administración como de las ciencias sociales y de la salud.

En un estudio anterior (Caraveo y cols, 1985) se evaluó la salud mental ocupacional en una empresa, donde se evidenció que la carga de factores tales como: bajo salario, falta de capacitación, escasa movilidad y relaciones jerárquicas inadecuadas, repercutían tanto a nivel de indicadores indirectos de productividad como en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. En el presente estudio a través del instrumento desarrollado, se ha dado un paso hacia una forma de evaluación más completa de la situación de salud en el medio laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Caraveo, J., Calatayud, A., López, S. (1985), "Evaluación de la salud mental ocupacional". Salud Pública de México, 27,5,391-401.
- Córdova, A., Ortiz, F. (1979), "El proceso de trabajo y su relación con la salud mental". Salud Mental, 2,4,14-20.
- French, L., y Bell, C. (1975), "Ciencia de la conducta para el desarrollo organizacional: México: Editorial Diana.
- Joint, O. (1953), "WHO committee on occupational health technical". Report Series, No. 66, Geneva.
- Naveillan, P. (1976), "Salud mental ocupacional", Bol. of San. Panam, 80,123-124.
- Ruiz, A. (1968), "Accidentabilidad y ausentismo en la industria", Rev. Med. IMSS, 7,9-28.
- Spiegel, M. (1970), "Estadística". MC. Graw Hill de México.
- Sprott, H. (1964), "Introducción a la psicología social", Paidós, Buenos Aires.