

**RELACIÓN ENTRE EL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO Y LOS  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN ALGUNAS EMPRESAS DE  
PRODUCCIÓN DEL CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA**



**Juan David Vallejo Ocampo**

**Universidad de Manizales  
Facultad de Psicología  
Maestría en Gerencia del Talento Humano  
Manizales  
2014**

**RELACIÓN ENTRE EL DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO Y LOS  
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN ALGUNAS EMPRESAS DE  
PRODUCCIÓN DEL CENTRO OCCIDENTE DE COLOMBIA**



**Juan David Vallejo Ocampo**

**Director:**

**Jairo Zuluaga Soto**

**Asesores:**

**Wilman Antonio Rodriguez**

**Luz Ángela Vásquez**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Magíster en Gerencia del Talento Humano**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de Psicología**

**Maestría en Gerencia del Talento Humano**

**Manizales**

**2014**

En agradecimiento a Dios por permitirme lograr este objetivo de vida y a mi padre que desde el cielo me apoya, a los docentes y asesores de la Universidad de Manizales por proporcionarme las herramientas para que a través de la Gerencia del talento Humano, pueda transformar realidades. A mi esposa, hijos y madre, por apoyarme en este proceso y a mis compañeros, por permitirme conocer de ellos ya que con sus aportes enriquecieron este trascurso, lo que llevó a afianzar vínculos de amistad que trascienden las aulas.

## CONTENIDO

Introducción .....	11
1. Justificación.....	12
2. Descripción del problema .....	15
2.1 Antecedentes del problema.....	18
3. Formulación del Problema .....	23
4. Formulación de Objetivos .....	24
4.1 Objetivo general .....	24
4.2 Objetivos específicos.....	24
5. Marco teórico .....	25
5.1 Modelo Neoliberal.....	25
5.2 Factores Psicosociales .....	25
5.3 Categoría Intralaboral.....	28
5.3.1 Dominio Control sobre el Trabajo .....	28
6. Metodología .....	38
6.1 Tipo de estudio .....	38
6.2 Diseño Metodológico .....	38
6.3 Técnicas e instrumentos .....	39
6.3.1 Instrumentos.....	39
Tabla 1.....	39
<i>Ficha Técnica. Características del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B).....</i>	<i>39</i>
Tabla 2.....	40
<i>Ficha Técnica. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....</i>	<i>40</i>
Tabla 3.....	40
<i>Ficha Técnica. Cuestionario para la Evaluación de Estrés – tercera edición.....</i>	<i>40</i>
6.4 Técnicas.....	41
6.5 Población .....	41

6.6	Muestra.....	42
6.7	Procedimiento.....	42
	7. Análisis de resultados.....	44
7.1	Fase Descriptiva .....	44
7.1.1	Ficha Técnica .....	46
	Tabla 4.....	47
	<i>Características demográficas</i> .....	47
7.1.2	Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma A.....	49
	Tabla 5.....	50
	<i>Análisis descriptivo dominio sin traslaborales Forma A</i> .....	50
	<i>Gráfica 1. Condiciones Intralaborales</i> .....	50
7.1.3	Análisis Descriptivo Dominios Intralaborales Forma B.....	51
	Tabla 6.....	51
	<i>Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma B</i> .....	51
	<i>Gráfica 2. Condiciones Intralaborales</i> .....	52
7.1.4	Análisis Descriptivo Dimensiones Extralaborales .....	52
	Tabla 7.....	53
	<i>Análisis descriptivo dimensiones extralaborales</i> .....	53
	<i>Gráfica 3. Condiciones Extralaborales</i> .....	53
7.1.5	Análisis Descriptivo Dominios Intralaborales Forma A.....	54
	Tabla 8.....	54
	<i>Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma A</i> .....	54
	<i>Gráfica 4. Composición nivel de riesgo asociado a los factores psicosociales</i> .....	55
7.1.6	Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma B.....	56
	Tabla 9.....	56
	<i>Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma B</i> .....	56
	<i>Gráfica 5. Resultado Dominio Control sobre el trabajo, Forma B cuestionario</i> .....	57
7.1.7	Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A .....	58
	Tabla 10.....	58
	<i>Análisis descriptivo dimensiones intralaborales Forma A</i> .....	58
7.1.8	Análisis Descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma B.....	60

Tabla 11.....	60
<i>Análisis descriptivo dimensiones intralaborales Forma B</i> .....	60
7.1.9 Análisis Descriptivo Dimensiones Extralaborales.....	62
Tabla 12.....	63
<i>Análisis descriptivo dimensiones extralaborales</i> .....	63
<i>Gráfico 6. Tiempo fuera del trabajo</i> .....	64
<i>Gráfico 7. Relaciones Familiares</i> .....	64
<i>Gráfico 8. Comunicación y Relaciones Interpersonales</i> .....	65
<i>Gráfico 9. Situación Económica del grupo familiar</i> .....	66
<i>Gráfico 10. Característica de la vivienda y su entorno</i> .....	66
<i>Gráfica 11. Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo</i> .....	67
<i>Gráfica 12. Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda</i> .....	68
7.1.10 Análisis Descriptivo Variable Estrés .....	69
Tabla 13.....	69
<i>Análisis Descriptivo Estrés</i> .....	69
<i>Gráfico 13. Estrés Forma A.</i> .....	70
<i>Gráfica 14. Estrés Forma B.</i> .....	71
7.1.11 Análisis de correlación entre las condiciones intra-laborales y el estrés en la forma A y Forma B.....	72
Tabla 14.....	72
<i>Análisis de correlaciones entre condiciones (dimensiones) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B.</i> .....	72
7.1.12 Análisis de Correlaciones entre condiciones extralaborales y Estrés. ....	73
Tabla 15.....	73
<i>Análisis de correlaciones entre condiciones extralaborales y estrés</i> .....	73
Tabla 16.....	74
<i>Análisis de variables intralaborales comparando resultados forma a con Forma B.</i> 74	
7.1.13 Análisis de Correlaciones entre Dominios Intralaborales y Estrés Formas A y B.....	75
Tabla 17.....	75

<i>Análisis de correlaciones entre condiciones (dominios) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B.</i> .....	75
7.1.14 Tablas de Contingencia .....	76
Tabla 18.....	76
<i>Análisis de contingencia claridad de rol y estrés Forma A.</i> .....	76
Tabla 19.....	77
<i>Análisis de contingencia claridad de rol y estrés Forma B.</i> .....	77
Tabla 20.....	77
<i>Análisis de contingencia capacitación y estrés Forma A.</i> .....	77
Tabla 21.....	78
<i>Análisis de contingencia capacitación y estrés forma B.</i> .....	78
Tabla 22.....	79
<i>Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés Forma A.</i> .....	79
Tabla 23.....	80
<i>Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés Forma B.</i> .....	80
Tabla 24.....	80
<i>Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés Forma A.</i> .....	80
Tabla 25.....	81
<i>Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés Forma B.</i> .....	81
7.1.15 Análisis de inferencia entre grupos (condiciones demográficas) .....	82
Tabla 26.....	82
<i>Análisis de varianza Anova entre grupos (Forma A y B) y dimensiones intralaborales</i> .....	82
Tabla 27.....	83
<i>Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) dimensiones intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Forma A y B).</i> .....	83
Tabla 28.....	84
<i>Análisis de varianza Anova entre grupos (género) y dimensiones intralaborales</i> ...	84
Tabla 29.....	86

<i>Análisis de varianza Anova entre grupos (tipo de cargo) y dimensiones intralaborales</i> .....	86
Tabla 30.....	87
<i>Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) dimensiones intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (tipo de cargo)</i> .....	87
7.1.16 Análisis Cualitativo.....	88
7.2 Fase Interpretativa .....	102
7.3 Fase construcción de sentido .....	110
8. Conclusiones y Recomendaciones .....	117
Referencias .....	119

## **Resumen**

El presente informe de investigación se encuentra vinculado al Macro proyecto, “Factores de riesgo Psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia”. En este, se analiza el Dominio Control sobre el trabajo y las Dimensiones: Control y Autonomía sobre el trabajo, Participación y Manejo del cambio, Claridad de rol y Capacitación.

El objetivo planteado se basa en identificar y describir el Dominio Control sobre el trabajo perteneciente a los factores psicosociales intralaborales en relación con los factores de riesgo psicosociales en un grupo de colaboradores de empresas de producción del centro occidente Colombiano, para ello se trabajó en determinar los niveles de riesgo de este Dominio, en los colaboradores de las Compañías de producción del Centro Occidente Colombiano, a través de la aplicación de los cuestionarios estandarizados de la Batería de instrumentos del Ministerio de Protección Social, confrontando las diferentes dimensiones presentes en los colaboradores de los grupos de producción de las Empresas objeto de estudio como muestra válida en el sector real del Centro Occidente del país, por último, buscando definir los factores psicosociales protectores y de riesgo de tipo intralaboral que influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores de la muestra.

## **Abstract**

This research report is linked to the project "Psychosocial risk factors and work stress in some production companies of the West Center of Colombia." In this study, the control of domain on labor and the Dimensions: Control and Autonomy on the job, Participation and Change Management, Training and Role clarity, are analyzed.

The stated goal is based on Identify and describe the control of domain over the job belonging to the intralaboral psychosocial factors in relation to psychosocial risk

factors in a group of employees of manufacturing companies from the West Center of Colombia; this work emphasized in determining the levels of risk of this domain in employees from the production companies of the West Center of Colombia, through the application of standardized questionnaires from the main instrument of the Ministry of Social Protection , comparing the different dimensions observed in the collaborators of the production groups from Enterprises object of this study as a valid sample in the real sector of the Central West of the country , finally , seeking to define the types of intralaboral psychosocial factors of protection and risk that influence the health and performance of employees of the sample.

## **Introducción**

El presente informe de investigación se encuentra vinculado al Macro proyecto, Factores de riesgo Psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia. En donde se analiza el Dominio Control sobre el trabajo y las Dimensiones Control y Autonomía sobre el trabajo, Participación y Manejo del cambio, Claridad de rol y Capacitación.

Presentando los Resultados evidenciados en la descripción y comprensión de los factores psicosociales de riesgo en estas categorías, a través de los resultados derivados de la aplicación del instrumento Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Gloria Villalobos, (Min protección, 2010) y el conocimiento y análisis de las narrativas de los actores intervinientes en la Investigación a través de grupo focal.

Resultados que indican la importancia de la investigación a la hora de evaluar e intervenir sobre la problemática de diagnóstico y Gestión del Riesgo en las organizaciones, no solo como una perspectiva metodológica o conceptual sino como un campo obligado y de responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano, en cuanto su intervención impacte positivamente en los escenarios organizacionales en pro de mejorar estos contextos.

De esta manera el proceso investigativo tendrá espacio en 3 fases, en primera medida la descripción del proceso de codificación y categorización de la información obtenida, en segundo momento el proceso interpretativo que dará paso a la confrontación de resultados con la teoría, en donde se especificará el Dominio Objeto de estudio: Control sobre el trabajo. Finalizando con un tercer momento de construcción de sentido donde se dará análisis detallado de los resultados con el fin de integrarlos con el objetivo central del presente estudio y presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **1. Justificación**

Este es un proyecto de investigación que se enmarca dentro del Macro proyecto Factores laborales de riesgo psicosocial en empresas de producción del centro occidente de Colombia liderado por los profesores Jairo Zuluaga, Luz Ángela Vásquez y Wilman Rodríguez de la Universidad de Manizales; con la utilización de unas lógicas de investigación mixta: lógica cuantitativa y lógica cualitativa, se pretende analizar y comprender los resultados obtenidos al implementar la batería del Ministerio de la protección social que busca medir los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestas las personas que se desempeñan como colaboradores en Empresas cuya actividad económica presentan procesos de producción.

Es importante contextualizar que desde la década de 1990, Colombia buscó mecanismos para mejorar su integración con los diversos mercados internacionales de una manera más efectiva. Primero lo hizo a través del proceso de apertura económica e internacionalización de los mercados y la eliminación de barreras arancelarias, más adelante a través de acuerdos bilaterales con países y regiones cuyo objetivo estaba planteado en el mejoramiento de las relaciones comerciales buscando acelerar el crecimiento económico. En la actual época de sentido predomina un modelo económico de principios capitalistas, la eliminación de las barreras arancelarias, la desregulación y la internacionalización de mercados, como sus principales características hacen que las empresas deban reorganizar sus estructuras para hacer más eficientes sus procesos y mantenerse a la vanguardia o en muchos casos al menos subsistir, la necesidad de adaptación a la reorientación del nuevo entorno cambian las maneras de concebir el trabajo exigiendo mayor flexibilidad en los procesos, cambios en las estructuras y el re direccionamiento en las funciones de los cargos definidos. Esta concepción implica grandes cambios a nivel empresarial, ritmos de vida acelerados, mayor demanda de competencia y especialización y continua reformulación de objetivos, metas, estrategias entre otros aspectos.

Como lo plantea Garay (1999) “ A diferencia de lo argumentado desde ciertas ópticas, como es el caso de la perspectiva neoliberal radical, la globalización es un proceso dialéctico, contradictorio, desigual, heterogéneo, discontinuo, asincrónico de naturaleza estructural de largo plazo que se desarrolla bajo el papel catalizador de los países eje de gravedad del sistema en su conjunto y se reproduce en las diferentes esferas de acción, expresión, reflexión y comportamiento de las sociedades internacionales: la económica, la política y la cultural”. (p. 10).

Todos estos cambios tienen una repercusión en el ser humano en su interacción con el trabajo, por ende este estudio pretende abordar las variables asociadas a los factores psicosociales cuando por los cambios generados, pueden dejar de ser factores protectores a convertirse en factores de riesgos psicosociales. El interés académico que se le da al siguiente estudio es abordado desde la dimensión denominada control sobre el trabajo.

Esta dimensión se encuentra concebida dentro del análisis intralaboral y se define como la posibilidad que le ofrece el trabajo a la persona para tomar e influir en decisiones sobre los diversos aspectos que tienen que ver en su realización, esta a su vez se segrega en algunas variables que serán desarrolladas en este estudio entre las cuales están la claridad en el rol, el control y la autonomía en el trabajo, la capacitación y la participación y manejo del cambio.

Ante las tensiones resultantes del cambio en la nueva concepción del mundo del trabajo resulta necesario comprender desde los mismos actores, cómo asumen y enfrentan estas nuevas concepciones laborales, la presión del sector empresarial por mantenerse competitivo en un entorno cambiante y la capacidad de tomar decisiones que permitan un desarrollo tanto personal como profesional que dignifique al ser humano y no lo enmarque en un concepto netamente economicista.

Además desde la Maestría en Gerencia del Talento Humano permite aportar conocimiento a la relación ser humano- trabajo (objeto de estudio) cuyo fin busca

explicitar al hombre como el talento más valioso para una organización, concibiéndolo más allá de una herramienta más para la consecución de los objetivos empresariales.

La novedad del proyecto de investigación se sustenta en cuanto que los antecedentes al respecto de evaluación de factores de riesgo psicosocial en empresas de producción, son muy escasos en Colombia, lo que permite una investigación de impacto individual, social y empresarial, además de permitir el avance y la movilización de todos los recursos necesarios en pro de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y la producción empresarial.

## 2. Descripción del problema

Hoy en día la concepción moderna acerca del mundo del trabajo exige organizaciones menos centralizadas, con estructuras menos jerárquicas, fácilmente adaptables a las variaciones que se presentan en el entorno. Ya no organizaciones que se basan solo en la demanda de productos sino que logran un crecimiento moderado manteniendo altos estándares de calidad y productividad.

Todas las empresas sin excepción son tocadas por la globalización tanto desde las esferas política, económica, social y cultural, es decir, están enfrentadas a los retos que esta trae consigo, producción en tiempo real, cambios en las tecnologías, reorganización de los puestos de trabajo y precarización de las condiciones laborales. Según Garay (1999), “En esta etapa del proceso de globalización el modelo económico preponderante es uno de mercado en competencia abierta mediante la liberación de la movilidad de bienes, capitales y servicios entre países, la privatización de amplios espectros de la actividad y, en fin, la reforma estructural de las economías de naciones del tercer mundo y de las denominadas economías socialistas en proceso de transformación a una economía de mercado” (p. 15).

En esta etapa se puede observar la liberación de mercados internacionales de bienes, capitales y servicios pero no del mercado de trabajo, donde no se permitió la salida de mano de obra a los países industrializados, pero si se habló de la homologación de las condiciones laborales a nivel global.

Según Peiró & Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de:

- 1) centrar la atención en los individuos, más que en la organización,
- 2) atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo y 3) orientarse principalmente a la gestión del estrés.

Ante este panorama ya no basta únicamente con el recurso económico o músculo financiero con el que se cuenta sino que se hace cada vez más notoria la importancia del talento humano como un generador de riqueza para la organización. Cada vez son más conscientes de la importancia de ver al ser humano como su fuente principal de ventaja competitiva, sin embargo los cambios generados por la globalización, donde características como la apertura económica y la internacionalización de mercados hacen que cada vez más se esté incrementando el estrés laboral en la población trabajadora.

Todo esto conlleva a una creciente preocupación sobre la necesidad de la prevención de los riesgos laborales y la salud de sus colaboradores, así como la importancia de generar y mantener altos niveles de satisfacción y motivación entre los mismos para conseguir los mejores estándares de productividad y poder permanecer y crecer en el mercado competitivo.

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Algunas de estas se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a las condiciones y medio ambiente de trabajo.

El Ministerio de la Protección Social en su resolución 2646 expone que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (2008).

Como puede observarse el concepto psicosocial tiene un carácter complejo, en tanto que se explica en función del ser humano en su interacción con su entorno, sin embargo, los factores psicosociales pueden ser protectores o de riesgo, por ello es necesario definirlos:

Villalobos (1999) define los factores de riesgo psicosocial “como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno”. (p. 10).

Es importante anotar que las diferentes variables que se presentan en la organización, no necesariamente son factores de riesgo psicosocial, sino, que dependiendo el trato que se le dé, estas también pueden llegar a ser factores protectores, también es importante la percepción que tengan los colaboradores de cada una de ellas. Por tanto el análisis, descripción, entendimiento y evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial, permitirá generar un equilibrio que fomente el bienestar de los colaboradores en su entorno cotidiano y laboral y apoyará el planteamiento estratégico de la organización desde la Gerencia del talento humano y su proceso de salud física y mental en los colaboradores.

Por otro lado cabe anotar que la Economía se ha venido transformando hacia el sector de los servicios, lo que trae consigo una disminución en el volumen de accidentalidad, pero las enfermedades derivadas del estrés en el trabajo aumentan. Como lo plantea Villalobos (1999) “desde la óptica del empresario, la salud del trabajador se convierte en un factor que mejora la competitividad de una organización por cuanto es el talento humano quien permite la innovación y el aprovechamiento del conocimiento, los cuales a su vez generan productividad”(p. 10),lo que unido a lo anteriormente expuesto indica que el intervenir sobre la salud del colaborador es imperativo y relevante en las Organizaciones, ya que generará productividad y beneficio en los procesos de talento humano y de estrategia económica empresarial.

Esto hace que las organizaciones se interesen por desarrollar planes que conlleven a mitigar los factores de riesgo psicosociales presentes en la actualidad y parte de ello, se basa en realizar la implementación de instrumentos que permitan tener un diagnóstico adecuado acerca de la situación actual de la empresa. En este sentido y para

tal fin, en Colombia se cuenta con una única Batería de medición de los factores de riesgo psicosociales certificada por el ministerio de protección social, la cual hace un análisis desde los tres tipos de condiciones laborales que pueden afectar a los colaboradores de una organización, los cuales pueden ser intralaborales, extralaborales e individuales. La primera de acuerdo a la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010), se entiende como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo y las segundas comprenden una serie de características propias de cada colaborador, o características socio-demográficas como la edad, el género, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, la antigüedad en el cargo y en la organización, el tipo de salario, etc.

En esta investigación se trabajará desde las condiciones intralaborales y específicamente en el Dominio Control sobre el trabajo, desde donde se abordarán las dimensiones claridad del rol, capacitación, control y autonomía sobre el trabajo y participación y manejo del cambio (no se abordará la dimensión oportunidades para desarrollar habilidades).

## **2.1 Antecedentes del problema**

Los antecedentes acá presentados hacen parte de los argumentos a presentar en este apartado, en aras de sustentar la viabilidad y delimitación del objeto de estudio en cuestión.

Los nuevos enfoques organizacionales han generado nuevos focos de interés para los investigadores quienes en su afán por encontrar nuevas maneras para comprender y analizar los factores psicosociales de riesgo, han abordado este tema desde las diversas dimensiones. Es así como para el Dominio Control sobre el trabajo se encuentran algunos estudios en torno a cada una de las variables que la conforman:

En cuanto a la Claridad del rol Rizzo, House y Lirtzman (1970) elaboraron unas escalas para evaluar la ambigüedad y el conflicto de rol. En realidad, los autores hablan de claridad de rol, como lo inverso de ambigüedad de rol, entendiendo como rol el conjunto de expectativas de conducta que se adscriben a un puesto en una estructura social. La idea fundamental para un colaborador que está en una organización hace referencia a que conozca su rol y, por tanto, sepa qué se espera de él, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad. Ante próximos cambios tecnológicos en la empresa y reestructuraciones del trabajo pueden surgir, con carácter transitorio, situaciones que las personas viven como de ambigüedad y/o conflicto de roles. Hay que anticiparse a este tipo de situaciones, sabiendo que es muy probable que se den, y proporcionar mecanismos preventivos que puedan ayudar a eliminar las posibles áreas de ambigüedad y/o de conflicto de roles.

Posteriormente y con el fin de eliminar estas dificultades se desarrolló el Cuestionario de Ambigüedad de Rol por Peiró et al. (1984, 1987), Una medida subjetiva de ambigüedad de rol capaz de diferenciar, por un lado, las fuentes de información (superiores, inferiores e iguales) en que se origina la ambigüedad, y, por otro lado, si la ambigüedad de rol es causada por la carencia de suficiente cantidad de información o más bien se debe a una falta de claridad en la misma.

Por su parte Meliá, J. L.; Zornoza, A.; Sanz, M. J.; Morte, M. P.; y González, V. (1987) de la Universidad de Valencia realizaron un estudio denominado “La incidencia de los factores de conflicto de rol y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral”, el objetivo de este estudio consistió en analizar la incidencia diferencial que los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol tienen sobre los factores de la Satisfacción laboral. La existencia de estos factores ya había sido demostrada en varios estudios (Schuler, et al, 1977; Naylor, et al, 1980; Peiró, Meliá y Zacarés, 1987; Peiró, Meliá y Torres, 1987; Meliá, et al, 1985). El resultado final arrojó que no se puede afirmar de forma general que los factores del Conflicto de rol estén relacionados negativa y significativamente con la Satisfacción laboral, sino que el

Conflicto persona-rol relativo a la tarea mantiene una fuerte relación negativa con la satisfacción general y sus factores, afectando a la satisfacción con la supervisión, la participación, el ambiente físico, las prestaciones materiales, la satisfacción intrínseca y las relaciones interpersonales.

Este resultado difiere del resultado del estudio de Meliá y col. (1987) donde en este trabajo no se encontraron relaciones del conflicto de rol global con la satisfacción intrínseca y con la satisfacción con las relaciones interpersonales, y sí se encontraron con los demás factores de satisfacción.

Investigaciones anteriores como por ejemplo Hamner y Tosi (1974) no encontraron relación entre ambas variables, por otro lado Van Sell y col. (1981) y Fisher y Gitelson (1983), encuentran que todos los datos significativos mantienen una relación negativa con la satisfacción. Adicionalmente estos últimos encuentran que sigue siendo necesario considerar los efectos de variables como las diferencias individuales, necesidad de logro, entre otras.

Más adelante Charria, Victor H., Sarsosa Kewy, Arenas Felipe (2011) en un artículo denominado “Riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” realizan un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales y resaltan la importancia que Colombia le viene dando a este tema al no ser insensible a él y menciona la batería del ministerio de la protección social que empezó a funcionar desde el año 2010.

En este estudio se resalta el creciente interés político por proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, en el que las medidas de prevención e intervención en salud ocupacional empiezan a obtener un papel significativo en las organizaciones.

No obstante, las actividades de evaluación, prevención e intervención en factores de riesgo psicosocial, a diferencia de las que conciernen a la seguridad, la higiene y la

ergonomía, identifican que no son definidas claramente mediante parámetros que obedezcan a un patrón común, según ellos, esto se debe a que la naturaleza del fenómeno a estudiar y sus métodos de evaluación, implican la percepción de los trabajadores. Se genera una gran diferencia con el enfoque industrial tradicional, dado que existen diferentes modelos que explican los factores psicosociales, no existe un método general y comúnmente aceptado, ni tampoco alguno que sea rechazado o considerado inválido.

Recomiendan al escoger y utilizar alguna metodología de evaluación, conocer la naturaleza y la pertinencia del modelo explicativo sobre el cual se ha construido el instrumento, con el fin de escoger un método que permita un diagnóstico preciso sobre las condiciones reales de la organización y las características específicas del sector económico al que pertenece, también asegurar que la elección del método no obedezca a intereses particulares de la organización, sino en el criterio de un especialista con las competencias técnicas para determinar el más conveniente, siguiendo los lineamientos legales que se establezcan en cada país, adicionalmente, recomiendan que al indagar la percepción de los trabajadores, se debe considerar que el proceso de evaluación tiene efectos sobre aspectos sensibles que impactan la organización, como la motivación de los trabajadores, sus expectativas, posibles temores, resistencias colectivas o individuales, los estilos de liderazgo y las políticas establecidas por las directivas.

Más adelante, las estudiantes de la Universidad tecnológica de Pereira, Carvajal Melissa y Ramírez Viviana realizaron un estudio llamado “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de Gestión del riesgo ocupacional, el objetivo general fue diagnosticar los riesgos psicosociales que están inmersos en los trabajadores de la corporación Sirviendo con amor y plantear un modelo metodológico de prevención e intervención.

De los anteriores antecedentes se podría concluir que no existe propuestas específicas en torno a la evaluación de factores Psicosociales en Empresas de

producción, lo que no sólo valida la investigación, sino también entrega herramientas teórico conceptuales en el entendimiento e importancia de tal evaluación en pro de la Gestión del Talento Humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de manera integral.

### **3. Formulación del Problema**

¿Qué relación existe entre el Dominio Control sobre el trabajo perteneciente a los factores psicosociales intralaborales y su vínculo con los factores de riesgo psicosociales, en un grupo de colaboradores de empresas de producción del centro occidente Colombiano?

## **4. Formulación de Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Identificar y describir el Dominio Control sobre el trabajo perteneciente a los factores psicosociales intralaborales en relación con los factores de riesgo psicosociales en un grupo de colaboradores de empresas de producción del centro occidente Colombiano

### **4.2 Objetivos específicos**

Determinar los niveles de riesgo del Dominio Control sobre el trabajo en los colaboradores de las Compañías de producción del Centro Occidente Colombiano, a través de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo intralaborales.

Confrontar las variables claridad de rol, capacitación, control y autonomía sobre el trabajo y participación y manejo del cambio presentes en los colaboradores de los grupos de producción de las Empresas objeto de estudio como muestra válida en el sector real del Centro Occidente del país

Definir los factores psicosociales protectores y de riesgo de tipo intralaboral que influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores de las empresas de producción del Centro Occidente Colombiano.

## **5. Marco teórico**

Con el fin de realizar un abordaje teórico de las actuales condiciones del mundo del trabajo en las empresas de producción, se hace necesario esbozar ciertos factores problematizadores como son el modelo económico capitalista de origen neoliberal, las condiciones laborales que se desprenden de políticas y tendencias capitalistas, los riesgos psicosociales que son consecuencia de estos, y, las dimensiones que conforman el DominioControl sobre el trabajo.

### **5.1 Modelo Neoliberal**

Según Negri y Hardt (2001), "El neoliberalismo no es más que una forma de administrar la globalización capitalista, sólo que por el momento en el que ella se produjo, caída del socialismo real, adquirió una preponderancia marcada que lo ha hecho ver como victorioso y único". (p. 34). Incluso propiciando el surgimiento de modelos alternos a él.

Este modelo neoliberal se manifestó en Colombia a través de la apertura económica e internacionalización de mercados, al cual una de las críticas en su momento tuvo que ver con las precarias condiciones que dejó a las personas que trabajaban en estas Compañías, ya que pasar de un modelo proteccionista a un modelo sin barreras arancelarias llevó a la ruina a muchos empresarios y a redundar en despidos masivos por falta de cualificación de la mano de obra. Las nuevas formas de contratación, los modelos de flexibilización y la velocidad que exige el entorno afectaron directamente al ser humano y lo hizo más vulnerable a enfermedades como el estrés y el síndrome de burnout.

### **5.2 Factores Psicosociales**

Los factores psicosociales laborales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos

psicofisiológicos. Estos pueden ser clasificados en Factores de riesgo o de tipo protector, se convierten en protectores, cuando no generan riesgo para el bienestar y la calidad de vida del colaborador y en factor de riesgo, cuando existen circunstancias lesivas que tienen su origen en las distintas fuentes, las cuales se describen como aspectos propios de la organización del trabajo, del individuo o del entorno. Los factores de riesgo constituyen condiciones o aspectos biológicos, psicológicos y/o sociales que están estadísticamente asociados a una mayor probabilidad de morbilidad o mortalidad futura y los factores protectores cumplen una función beneficiosa o de protección en el estado de salud del individuo, ayudándolo a su adaptación al ambiente físico y social.

Para el Comité Mixto conformado por la Organización Internacional del Trabajo - OIT y la Organización Mundial de la Salud – OMS (1984) los factores psicosociales en el trabajo son “una interacción entre éste, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a partir de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

El Ministerio de la Protección Social en su Resolución 2646 de 2008 menciona que “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. En este sentido, los factores psicosociales presentan dos polaridades en las cuales se pueden definir como protectores y de riesgo, y al ser estos últimos perjudiciales para los colaboradores de una Organización, que de alguna manera afectan a la salud tanto emocional, como física, es imperativo conocerlos y evaluarlos, al generar mayor impacto negativo en la vida de los sujetos dentro y fuera de la organización repercutiendo en aspectos antes definidos, como la calidad de vida, la productividad organizacional y transversalizan las organizaciones negativamente, se deben definir de acuerdo a los parámetros teóricos determinados de la siguiente manera:

Según Villalobos (1999) El concepto de factor psicosocial, conviene considerar que este puede tener un efecto negativo en las personas y en tal caso se habla de factor de riesgo psicosocial, el cual se define como: las condiciones, experiencias y hechos que resultan de la interacción de las personas con su trabajo, consigo mismo y con el entorno sociocultural y familiar, que por su carácter agresivo para el individuo sobrepasan el límite de tolerancia psicológica de las personas y en consecuencia producen efectos negativos y estrés que afectan la salud a nivel mental, social o físico.

Es importante conocer tanto los factores de riesgo psicosocial para que las empresas implementen planes de acción, como aquellos que también son conocidos como factores protectores, que por su buen manejo y la buena percepción pueden apoyar la disminución de propensión al estrés.

Tradicionalmente ha sido más fácil identificar y evaluar los factores de riesgo de seguridad e higiene que los factores de riesgo psicosociales, pues resulta más complicado establecer una causalidad directa, ya que la pérdida de la salud debido, a una situación psicosocial inadecuada, no se debe a una relación causa–efecto, sino que tiene un origen en diferentes causas, prueba de ello, se puede percibir en las estadísticas de ausentismo y accidentalidad laboral la no presencia efectiva de los factores de riesgo psicosocial como por lo general suele suceder con las enfermedades o accidentes generados por riesgos de seguridad o de higiene. Pero esto no quiere decir que no existan y que no esté constatada su incidencia tanto en la pérdida de salud de los colaboradores, como en los costos económicos y sociales.

Cada día las Empresas están siendo más conscientes de la importancia de implementar sistemas de vigilancia epidemiológica, con el fin de atacar los problemas que puedan ir en detrimento de la salud de los colaboradores y por ende en su productividad, esto a consecuencia de los cambios presentados por el nuevo entorno económico que llevó a la precarización de las condiciones laborales y a la alta exigencia y velocidad para responder al paradigma de la productividad, lo que lleva al empresario

a tener mayor dificultad para sostener las condiciones laborales requeridas con el fin que su equipo de trabajo logre realizar la labor de la mejor manera sin afectar la calidad.

### **5.3 Categoría Intralaboral**

La Batería de riesgo psicosocial hace un análisis desde los tres tipos de condiciones laborales que pueden afectar a los colaboradores de una organización, los cuales pueden ser: intralaborales, extralaborales e individuales. Las condiciones intralaborales de acuerdo a la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010) se entienden como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Para el siguiente proyecto se profundizará en un Dominio que hace parte de la categoría intralaboral y es la referente al Control sobre el trabajo, es decir, la posibilidad que tiene la persona en tomar decisiones en su trabajo.

Para abordar esta dimensión se hará un recorrido por cada una de las Dimensiones que la comprenden, estas son: claridad del rol, capacitación, control y autonomía sobre el trabajo y participación y manejo del cambio.

#### **5.3.1 Dominio Control sobre el Trabajo**

Este Dominio hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

El control según Karasek y retomado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010), se relaciona con las oportunidades o recursos que la

organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo. El concepto de Control sobre el trabajo es central en relación a la salud y según Karasek consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Es así como un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

Para ambas dimensiones Karasek y teniendo en cuenta las condiciones del trabajo, elaboró un modelo denominado de Demanda – Control que relaciona la demanda (exigencias) y el control que los trabajadores pueden ejercer, como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés. De este modelo se derivan dos conclusiones básicas, en primer lugar, la tensión psicológica aumenta cuando lo hacen las exigencias de la tarea y disminuye el control que los trabajadores ejercen sobre él. En segundo lugar los niveles de competencia aumentan cuando al alto nivel de exigencia le acompaña un alto nivel de control sobre la tarea; sin embargo Karasek (1979) agrega que “este modelo por sí solo no predice las reacciones de estrés, para ello debe complementarse con la variabilidad individual que interpreta y resuelve de forma satisfactoria o patológica las exigencias del entorno”. (p. 27).

### **5.3.1.1 Dimensión Control y Autonomía sobre el Trabajo**

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define al control y autonomía como “El margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso; se convierte en fuente de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente”(p. 24).

Mientras que el exceso de centralización es uno de los males predominantes en muchas organizaciones, la descentralización es una de las condiciones de éxito de la nueva organización y se traduce por apoderar a los equipos de trabajo, es la autonomía que evita la rigidez y debe permitir la adaptabilidad de la empresa a las situaciones cambiantes del entorno, facilitar reacciones rápidas, y evitar que el crecimiento de la complejidad se traduzca en aumento de la complicación.

Según Villalobos (1999) y refiriéndose a los cambios en la nueva forma de concebir el mundo del trabajo plantea “Este panorama exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad de adaptación a situaciones nuevas. Dado que estos grandes cambios son los que cotidianamente propician que el hombre esté sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas”(p.20).Es así como los ajustes industriales están demandando una fuerza laboral mejor calificada, mejor preparada para dar respuesta a las exigencias del entorno.

VARIABLES COMO CONTROL Y AUTONOMÍA SON VERDADERAMENTE IMPORTANTES EN EL TRABAJO EN EQUIPO QUE SE LLEVA EN LAS ORGANIZACIONES, POR UN LADO LAS TAREAS O PUESTOS CON MAYOR FLEXIBILIDAD PARA SU DISEÑO, FACILITAN EL ESPACIO DE LA CREATIVIDAD.

Adicionalmente, si bien es cierto que el trabajo en equipo conlleva autocontrol, igualmente se requiere de un control externo que asegure la correcta implementación de los puntos críticos de las tareas. Los mismos organismos internacionales encuentran la importancia de estas variables en el concepto laboral, es así como la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea (1999) citando a Meissner, 1971; Gardell, 1976; Westlander, 1976 plantea que “Las personas que encuentran muchas trabas a la autonomía y la interacción social en el trabajo participan mucho menos en actividades extra-profesionales organizadas y con objetivos que requieren una planificación y la colaboración con otros”.(p. 91).

Elementos como el conocimiento de las funciones del cargo, la experiencia y el liderazgo pueden apoyar la percepción hacia el control y la autonomía a una organización, es así como los estilos de liderazgo marcan tendencias en el nivel deseado.

Por otro lado Villalobos (1999) plantea que “Las condiciones de supervisión han cambiado gracias a la introducción de trabajo en equipos auto-dirigidos, a la desaparición de la dirección intermedia y a la tendencia de disponer de mecanismos propios en un puesto de trabajo flexible denominado teletrabajo” (p. 20).

Actualmente se Observa en las organizaciones la implementación de conceptos como el home office y el teletrabajo, cuyas alternativas buscan proteger al ser humano y generarle espacios que se traduzcan en calidad de vida, acercarlos más a sus familias, pero para ello se hace necesario un replanteamiento de los perfiles de los cargos, un plan de desarrollo para las competencias necesarias y un adecuado proceso de selección de talentos.

Se debe ubicar al factor humano como la base de todos los procesos empresariales, por ende se debe cuidar y proteger de los factores de riesgo psicosocial, motivar e incentivar en busca de la satisfacción laboral, no sólo con reconocimientos económicos, sino también de tipo psicológico, aprovechando los factores psicosociales protectores existentes, que promuevan su identidad con el cargo y la organización y les facilite planear y tomar decisiones lógicas y consecuentes en busca del bien común.

### **5.3.1.2 Dimensión Participación y manejo del cambio**

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la participación y manejo del cambio como

*“El conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones*

*que se presentan en el contexto laboral...se convierten en riesgo cuando el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo”(p. 25).*

El estilo de liderazgo de los jefes en la organización es vital en la incorporación de esta variable, es así como estilos autocráticos genera temor e insatisfacción en las personas, por otro lado, estilos de liderazgo paternalistas limitan a las personas en su capacidad de iniciativa y forma equipos muy dependientes del jefe.

Para Villalobos “El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que las personas aprenden técnicas de resolución de problemas, aportan sus ideas para analizar lo que les rodea, participan con ideas de mejora y desarrollan competencias para trabajar en equipo, mejorar su comunicación e incrementar su autoestima” (p. 38).

Las personas sienten, que al participar, le están aportando creatividad a la organización que puede traducirse en nuevas tácticas que permiten facilitar el logro de objetivos. Se debe partir de entender que las personas son diferentes entre sí y que poseen niveles de motivación distintos, diferentes capacidades y niveles de formación, también que participan de manera distinta y con niveles variados de intensidad. Clave del éxito es permitir que todos los colaboradores participen en la medida de sus capacidades, dando además la posibilidad de poder incrementar su participación de acuerdo con su motivación.

Según Villalobos (1999) “El trabajo consciente es una actividad básica y exclusiva del ser humano por medio de la cual establece relaciones con la naturaleza a la que transforma y al mismo tiempo el ser humano experimenta transformaciones importantes” (p. 6). Siempre los seres humanos están en constante cambio desde todas las esferas de nuestra vida en la cual la laboral está inmersa. Los cambios en la nueva

concepción del mundo del trabajo donde la globalización e internacionalización de los mercados han aumentado las nuevas exigencias competitivas del entorno, imponiendo mayor velocidad de adaptación sugieren repensar nuevas maneras de hacer las cosas. La velocidad exigida por el entorno para lograr una mayor productividad o simplemente para evitar que las organizaciones queden rezagadas, pueden ocasionar consecuencias en la salud de los colaboradores. Como afirma Villalobos (1999) “los cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados ni tecnológica ni psicológicamente, son frecuentes factores de riesgo que aquejan buena parte de la población” (p. 32).

Por otro lado, según un estudio Instituto Nacional de seguridad y salud en el trabajo de Estados Unidos (NIOSH) citado por Villalobos (1999) plantea “en torno a los riesgos para la salud y la seguridad generados por los cambios en la organización del trabajo y las condiciones de empleo indica que las incapacidades producto de la ansiedad y el estrés se cuentan como las que más incidencia tienen en el ausentismo” (p. 21). Se hace necesario que las Compañías definan mecanismos que les permitan la adaptación al cambio de sus Compañías y por ende preparar a su talento humano para ello.

Al implementar una administración efectiva del cambio, se logra la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y su talento humano para reorientarlos hacia el logro de los objetivos, maximizar los desempeños individuales y grupales y asegurar el mejoramiento continuo en un entorno constantemente cambiante. Es necesario que se logre el compromiso de todos los colaboradores, para ello las organizaciones no deben implementar mecanismos que hagan que las personas se sientan atropelladas en el proceso.

Es importante destacar que el éxito del cambio en la organización es consecuencia de las personas y para ello se deben conocer sus valores, creencias y expectativas; no basta con reorientar la estrategia, se hace necesario ver, si los objetivos individuales son compatibles con lo que busca la organización y así sumar esfuerzos.

Blejmar (2008), define la gestión de cambio organizacional “como el proceso deliberadamente diseñado que mitigue los efectos no deseados de este mismo cambio y potencie las posibilidades de crear futuro en la organización, su gente y su contexto” (p. 1).

### **5.3.1.3 Dimensión Claridad de Rol**

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la claridad de rol como “La definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa...Se convierte en riesgo cuando La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa”(p. 25).

La nueva forma de concebir las estrategias implican cambios en los procesos, las estructuras organizativas y las funciones para los cargos definidos, empieza a acrecentarse la falta de claridad en las funciones a desempeñar ya sea por lo cambios rápidos que se dan en las estructuras o los diferentes puntos de vista sobre lo que se espera de cada colaborador en la labor asignada. Según De Arquer, Maria Isabel; Daza, Felix Martin; Nogareda, Clotilde (2012), “en una organización el rol o papel de cada uno sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea”. (p. 11).

Es así como la presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Según Villalobos (1999) “la ambigüedad de rol sostenida, es decir, la frecuente falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, sus objetivos y sobre el alcance de las responsabilidades representa una amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador y por ende afectan su bienestar” (p. 33).

Estos cambios exigen del colaborador una rápida adaptación Según Miles, 1977; Van Sell et al., 1981 citado por Meliá, J. L., Zornoza, A., Sanz, M. J., Morte, M. P., & González, V. (1987). “El Conflicto de rol puede definirse como la presencia simultánea de expectativas contradictorias asociadas a un rol, relacionadas con las condiciones, recursos, objetivos o auto-expectativas de la persona focal” (p. 1), en este caso se presenta divergencia entre la persona que desarrolla el cargo, sus jefes y sus pares, teniendo cada uno una apreciación diferente ante lo esperado del rol a desempeñar.

Por otro lado la ambigüedad de rol según Peiró et al (1985) citado por Meliá, J. L. et al (1987) “Se puede definir como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol” (p. 17). Esta falta de claridad del rol puede darse por la falta de actualización de las funciones de acuerdo a las nuevas exigencias del entorno y crea en el individuo incertidumbre con respecto a lo que debe hacer o si lo que está realizando si es lo que se espera que sea su aporte a la estrategia organizacional.

Tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol afectan el bienestar psicológico de quien lo vive y es reconocida como una de las causas subjetivas que generan estrés.

#### **5.3.1.4 Dimensión Capacitación**

Otro aspecto a considerar será lo concerniente a la Capacitación, esta se presenta como una necesidad de las organizaciones para mantenerse competitivas en un entorno cambiante, de ser el camino para contar con un equipo humano calificado y productivo, cobra aún más importancia en la época actual. La obsolescencia puede ser combatida a

través de nuevas formas de hacer las cosas, de repensar acerca de los procesos, de crear nuevos productos y canales para llegar a los objetivos organizacionales. Son muchas las bondades que pueden obtenerse de la capacitación tanto al exterior como al interior de las organizaciones ya que esta permite mantener al equipo humano en la vanguardia de la industria en la cual se desempeñe, adicionalmente, esta promueve la generación de nuevos líderes, la promoción a cargos, incentiva la toma de decisiones y mejora el clima organizacional; en cuanto al colaborador, le ayuda a ser más competente y evitar que pueda estar expuesto a enfermedades de origen psicosocial ya que minimiza el riesgo de producir estrés, burnout u otro tipo de carencias resultado de la impotencia a responder a lo exigido por la organización.

Según el Ministerio de Protección social en su Batería de Instrumentos para la medición de riesgos psicosociales (2010) define a la capacitación como “las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades...se convierte en riesgo cuando el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo” (p. 24).

En cuanto a la empresa, la direcciona a ser más rentable, a tener aprendizaje organizacional y a mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.

Lamentablemente en muchas organizaciones es vista esta como un gasto sin evaluar su utilidad y es por este motivo que se presenta ausencia de capacitación. Según Rodríguez R. Jesús Miguel, Ramírez R. Miguel Armando y Díaz Vicente (2008), “La capacitación debe ser una filosofía de acción dirigida a dar respuestas a las necesidades de saber, saber hacer y saber ser o estar que de la estrategia general se deriven”. (p. 2). Es importante que la organización defina indicadores que permitan medir el impacto de esta en los resultados. La ausencia de capacitación, o la mala planificación de la misma y un control inadecuado se puede convertir en un factor de riesgo psicosocial al enfrentar a los colaboradores a un entorno cambiante que les exige desarrollar ciertas

habilidades y competencias para los desempeños exigidos en los cargos, el efecto para las organizaciones a la falta de importancia que se le da a esta variable, es el detrimento en la competitividad que se requiere y al desmejoramiento de la salud de su talento humano. En muchas ocasiones la falta de inversión en capacitación se debe a que los planes de formación definidos no tienen un resultado de impacto en lo esperado por los accionistas; por tanto, la adecuada definición de los planes es la clave del éxito y adicionalmente, que el equipo directivo esté dispuesto a invertir en esta finalidad. Es de anotar que los procesos de capacitación van asociados a procesos de cambio cuyo objetivo es preparar a los miembros de la organización para lograr resultados superiores que se quieren alcanzar. Esto lleva a la necesidad de crear nuevas habilidades en el mediano y largo plazo, crear nuevos hábitos y nuevos comportamientos y es acá donde la organización y especialmente las áreas de capital humano, juegan un papel preponderante, al lograr identificar y traducir las necesidades de los colaboradores y de la Compañía en acciones concretas que permitan eliminar, o por lo menos disminuir las brechas existentes entre los desempeños individuales actuales y lo que se espera, de acuerdo en lo plasmado en los perfiles definidos para cada cargo.

## **6. Metodología**

### **6.1 Tipo de estudio**

El proyecto se asume como una propuesta investigativa de orden mixto, en cuanto que la misma tiene dos momentos: un primer momento, de orden cuantitativo, en el cual se pretende caracterizar lo concerniente a los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. A partir de esta primera fase se asumirá una segunda fase, en el que se pretende mirar lo referente a cómo se relacionan dichos factores con los niveles de estrés.

Un segundo momento, de orden cualitativo, refiere la presunción de interpretar los sentidos que manifiestan los trabajadores, acerca de los factores de riesgo psicosocial.

### **6.2 Diseño Metodológico**

Acorde a los momentos descritos, se ha de decir que la propuesta investigativa se asume como una investigación de orden descriptiva-correlacional-interpretativo.

Descriptivo en cuanto es la pretensión realizar una caracterización de los factores intralaborales correspondientes al dominio “Control sobre el trabajo” y las dimensiones a abordar: Claridad del rol, Control y autonomía sobre el trabajo, participación y manejo del cambio y capacitación.

De orden correlacional, en la intención de analizar cómo se relacionan los factores psicosociales y el estrés.

En lo que hace al momento interpretativo se pretende evidenciar los sentidos que le subyacen a los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés.

## 6.3 Técnicas e instrumentos

### 6.3.1 Instrumentos

Los Cuestionarios Estandarizados que se utilizaran hacen parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en el año 2010. A continuación se presenta la ficha técnica que describe las características de cada uno de los cuestionarios.

**Tabla 1**

*Ficha Técnica. Características del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B)*

<b>Fecha de publicación</b>	Julio 2010
<b>Autores</b>	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
<b>Objetivos del Cuestionario</b>	Identificar los factores de riesgo de psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
<b>Formas</b>	Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
<b>Validez</b>	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
<b>Confiabilidad</b>	Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma A: 0,957 Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma B: 0,944

**Tabla 2*****Ficha Técnica. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral***

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial extralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,88

**Tabla 3*****Ficha Técnica. Cuestionario para la Evaluación de Estrés – tercera edición***

Fecha de publicación	Primera versión 1996, Segunda versión 2005, Tercera versión 2010.
Autores	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G. Segunda versión: adaptación y validación Villalobos, G. Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Validez	Se estimó de forma diversa, pero complementaria en las tres versiones

	del Cuestionario. Los diferentes métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez del instrumento.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,889

Para obtener información sociodemográfica y ocupacional de las personas participantes en el estudio, se aplicará la Ficha de Datos Generales (que hace parte de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial).

#### **6.4 Técnicas**

Una vez realizado lo referente a la fase concerniente a la aplicación del instrumento, se pretende pasar a un segundo momento como lo es, lo referente a la conformación de grupos focales, tendiente a develar los sentidos en relación a los factores de riesgo psicosocial y estrés.

Entendiéndose por grupos focales de discusión desde la perspectiva de Miguelez

“El grupo focal de discusión es ‘focal’ porque focaliza su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación que le es propio, por estar cercano a su pensar y sentir; y es de ‘discusión’ porque realiza su principal trabajo de búsqueda por medio de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros” (p. 170).

#### **6.5 Población**

El estudio se llevará a cabo en seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia.

## **6.6 Muestra**

El diseño de muestreo que se propone, es no – probabilístico, por conveniencia. Participarán en el estudio 343 trabajadores del proceso misional. El requisito básico para participar en el estudio es que el tiempo de vinculación de la persona debe ser de un año o más.

## **6.7 Procedimiento**

El estudio comprende las siguientes fases:

### **Fase 1**

Descripción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y síntomas de estrés.

Se aplicarán los Cuestionarios de: Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha de Datos Generales. Se procesará la información y se procederá a realizar la descripción de acuerdo con las categorías consideradas en los instrumentos y los valores arrojados.

### **Fase 2**

Relación entre los factores psicosociales de riesgo y el estrés laboral. A través del programa SPSS, se calcularán correlaciones entre las diferentes categorías que permitan encontrar relaciones entre las categorías y los síntomas de estrés.

### **Fase 3**

Interpretación del sentido que para los empleados y trabajadores de las empresas tienen los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y su relación con el estrés.

Al aplicar la técnica de grupo focal, se recogerá información verbal de los participantes, la cual se procesará con el programa Atlas Ti; se encontrará las unidades de sentido, las subcategorías y las categorías que permitirán develar el sentido que para los empleados y trabajadores tienen los factores de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y su relación con el estrés laboral.

### **Fase 4**

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Fundamentados en el marco teórico y en los resultados de otras investigaciones, se analizarán los datos arrojados por el estudio en cada una de las empresas y se presentarán los resultados de manera que den respuesta precisa y fundamentada a las preguntas formuladas.

## **7. Análisis de resultados**

### **7.1 Fase Descriptiva**

Con la entrada en vigencia de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, surge la necesidad en las empresas, de diseñar e implementar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para control del riesgo Psicosocial mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosociales derivados del ambiente laboral, definidos éstos, como los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Como parte de la fase diagnóstica del Sistema, se deben identificar los factores de riesgo psico-laborales a los cuales están expuestos los trabajadores, con el fin de establecer las acciones encaminadas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades causadas por estrés ocupacional que afecten la integridad y el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se aplicó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería, permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

En total se aplicó el instrumento a colaboradores de seis (6) empresas de producción del centro occidente del país a personal del área administrativa y de producción u operativa.

## **Objetivo:**

Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra-laborales y extra-laborales en la población laboralmente activa de las empresas de producción del centro occidente del país, que puedan afectar la salud del trabajador con enfermedades derivadas del estrés ocupacional reflejadas en el nivel de productividad de la empresa.

Los datos que se presentan a continuación son de orden cuantitativo y cualitativo; en tanto se muestran los datos de manera sistemática y ordenada de acuerdo a la estructura de la batería para la evaluación de riesgos psicosociales.

En primera medida se detalla la descripción sociodemográfica de los colaboradores de las diferentes empresas de producción objeto de estudio, en el que se muestra tipo de cuestionario aplicado, Forma A (jefes, profesionales o técnicos) y Forma B (auxiliares y operarios), edad, genero, estado civil, escolaridad, personas a cargo, antigüedad en el cargo y tipo de cargo. Todos estos datos con el fin de conocer e identificar los datos generales de los colaboradores, objeto de investigación.

Al presentar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento utilizado (la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial que maneja los factores intralaborales, extralaborales y su relación con el estrés) del Macro proyecto Evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial en algunas de las empresas de producción del centro occidente de Colombia, en el presente informe se pretende analizar el dominio “*Control sobre el trabajo*”, definido como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Las dimensiones a profundizar son la iniciativa y autonomía, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación, aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

### 7.1.1 Ficha Técnica

Características demográficas:

El siguiente estudio fue realizado en seis empresas de producción distribuida en Tolima, Caldas, Risaralda, Valle, Cauca y Nariño situado en el Centro-Occidente del País.

Población Estudiada: Total personas encuestadas 343.

Tipo A 56 Personas, es decir Jefes, profesionales (16% en Forma A).

Tipo B 287 Personas, es decir auxiliares y operarios (84% en Forma B).

Tipo de Estudio: Estudio de caso exploratorio cuantitativo, porque se concentra en un sector (Sector Industrial), las muestras fueron tomadas a conveniencia (porque se definieron cuáles empresas a encuestar por facilidad de acceso) y se están evaluando tres grandes connotaciones (Intralaboral, extralaboral y estrés).

Esta es una investigación de tipo Mixto (Incluye también grupo focal), cuantitativo y cualitativo, es Exploratorio descriptivo transversal, debido 1. En el contexto Colombiano no se encuentran investigaciones de este corte, 2. Todos los estudios que se enfocan a factores psicosociales de riesgo apuntan es a Empresas prestadoras de servicio no a Sector Industrial.

Técnica de análisis: Análisis descriptivos, frecuencias, bivariados, tablas de contingencia, análisis de correlaciones y análisis de varianza intergrupos.

En este informe se analiza la relación entre lo intralaboral y el estrés, la relación entre lo extralaboral y el estrés y por último identificar diferencias entre intralaboral y estrés bajo condiciones demográficas.

**Tabla 4***Características demográficas*

	<b>VARIABLES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>TIPO DE CUESTIONARIO</b>	Forma A	16,3%
	Forma B	83,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>EDAD</b>	entre 18 y 30 años	29,0%
	entre 30 y 50 años	61,6%
	entre 50 y 65 años	9,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>GÉNERO</b>	Masculino	79,0%
	Femenino	21,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltero	26,9%
	Casado/unión libre	66,4%
	separado/divorciado	6,7%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>ESCOLARIDAD</b>	bachillerato completo/incompleto	65,3%
	tecnología completa/incompleta	19,0%
	profesional completo/incompleto	12,0%
	posgrado completo/incompleto	3,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>PERSONAS A CARGO</b>	Sin personas a cargo	7,9%
	entre 1 y 2 personas a cargo	44,6%
	entre 3 y 5 personas a cargo	45,2%
	más de 5 personas a cargo	2,3%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>ANTIGÜEDAD EN EL CARGO</b>	Entre 1 y 5 años	53,6%
	entre 6 y 10 años	19,5%

	más de 10 años	26,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>
<b>TIPO DE CARGO</b>	profesional/analista/técnico/especialista	5,5%
	jefatura/tiene personal a cargo	10,8%
	asistente administrativo/auxiliar/asistente técnico	5,5%
	operador/operario/ayudante/servicios generales	78,1%
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Macro proyecto. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.

Procesamiento de información: Octubre – Noviembre 2013

En la Tabla 4 se puede observar los aspectos socio demográficos, necesarios para el análisis y evaluación de las características de los colaboradores en las empresas objeto de estudio; en primer lugar se observa que del 100% de personas encuestadas al 83,7 % de ellas se les aplicó el cuestionario Forma B de la Batería de Evaluación de riesgos psicosociales, lo que quiere decir que corresponden a los cargos operativos del orden misional y el 16,3% de las personas contestaron el cuestionario de la Batería, Forma A correspondiente a (Jefes y personal administrativo).

En la tabla 4 se identifican los rangos de edades de los evaluados a través los cuestionarios estandarizados de la Batería de Evaluación de Riesgos psicosociales, encontrando que el porcentaje mayor se encuentra dentro del rango entre los 30 y 50 años, con una participación del 61,6%, seguido del rango de edades de personas entre los 18 y 30 años con un porcentaje del 29%.

También se puede observar que predomina el género masculino entre el porcentaje de encuestados con una participación del 79%, en cuanto al estado civil en el que se encuentran actualmente como porcentaje prioritario con un 66.4% casados y unión libre, seguido de un 26,9% de solteros.

Haciendo referencia a la escolaridad, en la tabla 4. se observa que el 65,3% de las personas encuestadas poseen como nivel académico bachillerato completo o incompleto, el 19,0% se encuentra dentro del nivel académico de tecnología completa e incompleta y tan solo un muy bajo porcentaje (12%) es profesional completo o incompleto, así mismo un mínimo del 3.8% se encuentra ubicado en un nivel académico con posgrado.

Gran parte de la muestra posee personas a cargo en primer lugar con un porcentaje de 45,2 % quienes tienen entre 3 y 5 personas, así mismo el 44.6% tiene entre 1 y 2 personas a cargo, con un porcentaje menor del 7,9 % no tiene personas cargo y el 2,3 % de la población evaluada tiene más de 5 personas a cargo.

En la antigüedad del cargo por su parte se observa en la Tabla 4, que un 46,3% tienen más de seis años en el cargo, mientras que un 53,6% tienen entre 1 a 5 años en el cargo. Esto va mostrando que en las empresas de producción de centro occidente del país se evidencia baja rotación en el personal.

En lo referente al tipo de cargo, el nivel de operario, operador, ayudante y servicios generales lidera en los encuestados con un 78.1 %, esto permitió conocer tanto la visión del personal del orden misional así como el nivel gerencial y administrativo.

### **7.1.2 Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma A**

A continuación se encontrarán los resultados pertenecientes a las condiciones intralaborales. Esta se iniciará desde la categoría a nivel general y se irá abordando a nivel de dominios y dimensiones con el fin de identificar las variables que muestran un comportamiento protector así como los que se presentan como factores psicosociales de riesgo:

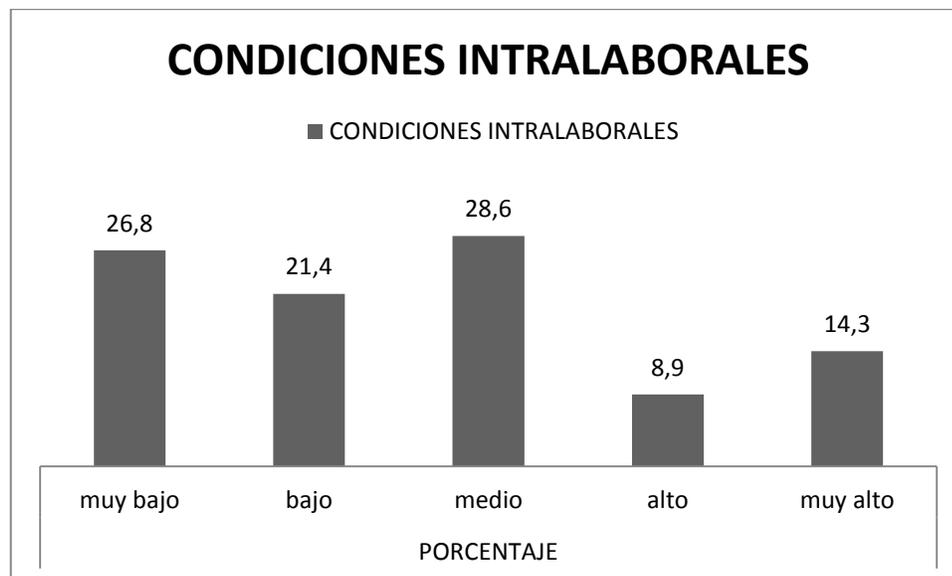
**Tabla 5**

*Análisis descriptivo dominio sin traslaborales Forma A.*

DIMENSIONES	PORCENTAJE				
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
CONDICIONES INTRALABORALES	26,8	21,4	28,6	8,9	14,3

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

**Gráfica 1. Condiciones Intralaborales**



Fuente: Propia de la investigación.

Referente a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los Jefes y profesionales (Forma A) sobre las condiciones intra-laborales, el 48,2% las percibe como un factor protector mientras que un 23,2% de los encuestados las percibe como factores de riesgo psicosocial. Estas condiciones intralaborales hacen referencia a aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y

bienestar del individuo, se hace necesario conocerlos motivos por los cuales los encuestados encuentran a estas condiciones como protectoras con el fin de fortalecer las dimensiones y los dominios que lo acompañan, a su vez, aquellas que no tuvieron una calificación tan positiva para definir planes de intervención dentro de la organización.

### 7.1.3 Análisis Descriptivo Dominios Intralaborales Forma B.

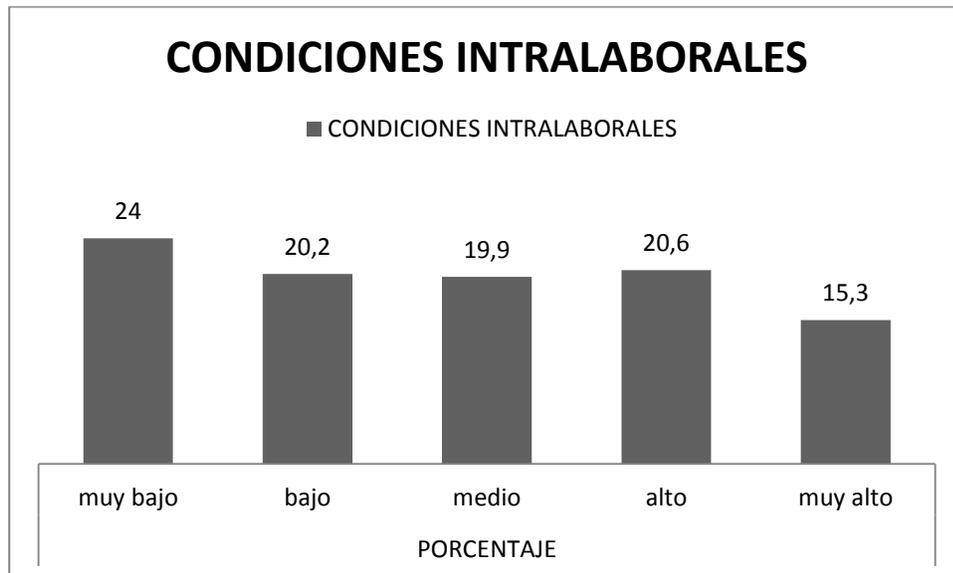
**Tabla 6**

*Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma B.*

DIMENSIONES	PORCENTAJE				
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
CONDICIONES INTRALABORALES	24	20,2	19,9	20,6	15,3

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

**Gráfica 2. Condiciones Intralaborales**



Referente a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los operarios y auxiliares (Forma B) sobre las condiciones intra-laborales, el 44,2% las percibe como un factor protector, es decir que no tienen un nivel de riesgo representativo y por el contrario son consideradas en ocasiones, como fortaleza en la organización, mientras que un 35,9% de los encuestados las percibe como factores de riesgo psicosocial, es decir que pueden estar afectando la salud de los colaboradores y se pueden convertir en causa de enfermedades.

#### **7.1.4 Análisis Descriptivo Dimensiones Extralaborales**

A continuación se presenta la calificación otorgada por los colaboradores a las condiciones extralaborales, las cuales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, a su vez, que abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo:

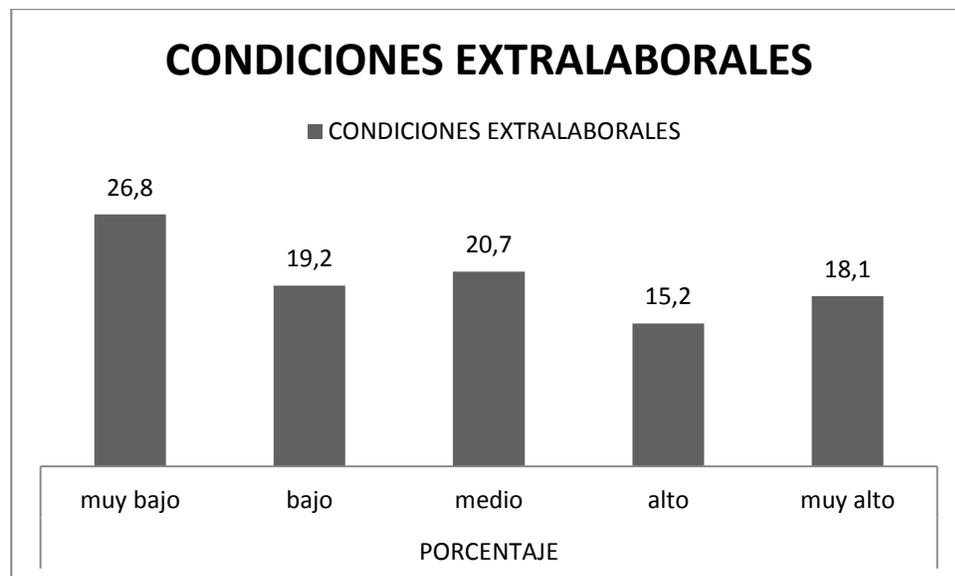
**Tabla 7**

*Análisis descriptivo dimensiones extralaborales*

DIMENSIONES	PORCENTAJE				
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
CONDICIONES EXTRALABORALES	26,8	19,2	20,7	15,2	18,1

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

**Gráfica 3. Condiciones Extralaborales**



En cuanto a las condiciones extra-laborales, el 46% de los encuestados las perciben como factor protector, mientras un 33,3% las perciben como Factores psicosociales de riesgo. Esto muestra cómo variables propias del entorno del colaborador, se presentan como causas que propicien enfermedades, que afecten la salud y el bienestar en el trabajo. en la presente tabla se observan las percepciones de los encuestados encontrando un porcentaje muy representativo que las califica con un nivel

de riesgo bajo a su vez que pueden ser consideradas como fortaleza, por otro lado, más de un 30% encuentra amenaza en estos factores.

### 7.1.5 Análisis Descriptivo Dominios Intralaborales Forma A.

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma A*

DOMINIOS	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	21,4	30,4	10,7	26,8	10,7	100
Control sobre el trabajo	30,4	26,8	21,4	16,1	5,4	100
demandas del trabajo	17,9	19,6	28,6	7,1	26,8	100
Recompensas	39,3	21,4	23,2	5,4	10,7	100
CONDICIONES INTRALABORALES	26,8	21,4	28,6	8,9	14,3	100

Fuente: Resultados propios de la Investigación.

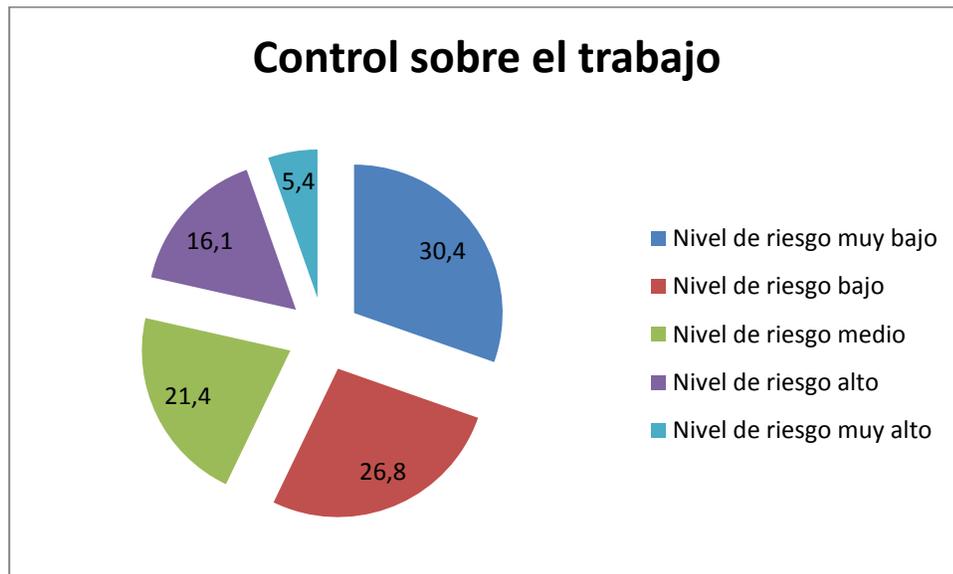
En el presente informe se estudian los resultados de los diferentes dominios que componen la batería de evaluación de riesgos psicosociales, para el caso en particular del presente informe se analizó el dominio, “Control sobre el trabajo”, acá se hace referencia al liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, a continuación se presentan los resultados del personal administrativo y de líderes (Forma tipo A), comparado con el resultado obtenido para los demás dominios en cada uno de los rangos definidos.

Este dominio se define como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y

conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

El Gráfico 4 presenta la composición del nivel de riesgo asociado a los factores psicosociales:

**Gráfica 4. Composición nivel de riesgo asociado a los factores psicosociales**



El 57,2% se encuentre en un nivel de riesgo bajo /muy bajo, esto quiere decir que este porcentaje de la población se encuentra en un riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención, se podría decir que no se espera que los factores psicosociales en este rango estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.

El resultado de 21,4% obtenido, se encuentra en nivel de riesgo medio, en este caso se esperaría una respuesta de estrés moderada. Para esta parte de la población, en el dominio “Control sobre el trabajo” se amerita observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir los efectos perjudiciales en la salud.

El 16,1% arrojó un nivel de riesgo alto, es decir que en esta parte de la población existe una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, el dominio “Control sobre el trabajo” requiere intervención en el marco de un sistema de Vigilancia Epidemiológica.

Por último el 5,4% arrojó un nivel de riesgo muy alto, acá la población evaluada para el dominio “Control sobre el trabajo” se presenta con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente este dominio requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de Vigilancia Epidemiológica. Sin embargo es importante resaltar que el dominio “Control sobre el trabajo” es el que presenta el menor nivel de riesgo de todos los dominios evaluados.

#### 7.1.6 Análisis descriptivo Dominios Intralaborales Forma B

La Tabla 9 presenta el análisis descriptivo de los Dominios intralaborales correspondientes a la Forma B:

**Tabla 9**

*Análisis descriptivo dominios intralaborales Forma B*

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	22,3	21,3	18,8	19,9	17,8	100
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>28,2</b>	<b>18,5</b>	<b>17,1</b>	<b>15,3</b>	<b>20,9</b>	<b>100</b>
demandas del trabajo	17,4	25,8	20,6	24,7	11,5	100
Recompensas	31,7	16,7	14,3	16	21,3	100
CONDICIONES INTRALABORALES	24	20,2	19,9	20,6	15,3	100

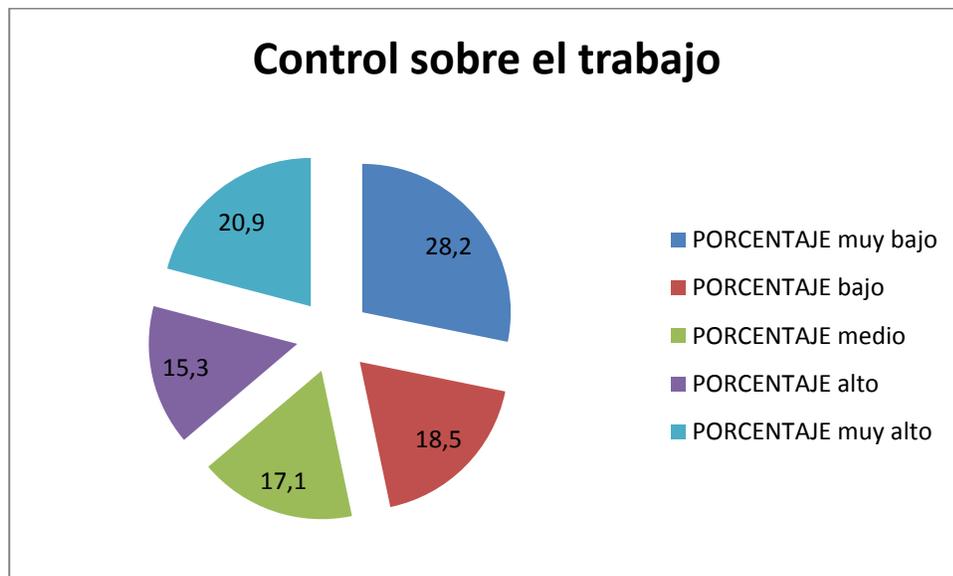
Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la Tabla 9 se encuentran los resultados obtenidos en los diferentes dominios desde la implementación de la Forma B la cual es aplicada a auxiliares y a operarios.

Para este caso particular se analizó el Dominio “Control sobre el trabajo” y la comparación con el resultado obtenido en el mismo dominio pero con el área administrativa y Gerencial.

La siguiente gráfica muestra el resultado del Dominio Control sobre el trabajo, haciendo referencia a la forma B del cuestionario:

**Gráfica 5. Resultado Dominio Control sobre el trabajo, Forma B cuestionario**



Fuente: Resultados propios de la Investigación.

Al evaluar las percepciones de los colaboradores que diligenciaron la forma B, se encuentra una disminución en el porcentaje obtenido en los niveles de riesgo bajo y muy bajo, con un 46,7%, pero incrementándose notoriamente el nivel de riesgo muy alto con un 20,9%, el 17,1% en nivel de riesgo medio y el 15,3% en nivel de riesgo alto. Si se agrupa el nivel de riesgo alto con el nivel de riesgo muy alto, el resultado es el 36,2% de

la muestra encuestada, lo que representa un 14,7% de mayor riesgo que el aplicado en la Forma A, esto puede explicarse en parte, debido a que el rol que desempeñan los operarios y auxiliares son más de ejecución, por tanto requieren mayor supervisión y están más enfocados en cumplir con las órdenes de trabajo definidas por sus líderes. Este dominio se relaciona con las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo, estas posibilidades están más dirigidas a los líderes y menos al personal operativo del orden misional.

### 7.1.7 Análisis descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma A

**Tabla 10**

*Análisis descriptivo dimensiones intralaborales Forma A*

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Claridad de rol	28,6	19,6	25	14,3	12,5	100
Capacitación	33,9	12,5	23,2	17,9	12,5	100
Participación y manejo del cambio	41,1	33,9	14,3	5,4	5,4	100
Control y autonomía sobre el trabajo	33,9	30,4	10,7	19,6	5,4	100

Fuente: Resultados propios de la Investigación.

En cuanto al análisis descriptivo en la tabla 9. Se evidencian las dimensiones relacionadas con el dominio Control sobre el trabajo en la Forma A, que corresponde al nivel (jefes, profesionales o técnicos); En primer lugar y remitiéndose al orden de las dimensiones plasmadas en la tabla, podemos concluir:

En cuanto a la claridad del rol, definida como el papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa, el 48,2% el riesgo está en bajo y muy bajo, el 25% en medio y un 26,8% situado en riesgo alto y muy alto. Este porcentaje de riesgo alto y muy alto puede significar que en este tipo de industrias, las organizaciones no han dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa. Para el caso particular se ve que esta variable más allá de ser considerada como factor de riesgo psicosocial tiene un alto porcentaje como un factor protector de riesgo.

Referente a la dimensión capacitación, definida como el conjunto de las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades, un 46,4% presenta riesgo bajo y muy bajo evidenciando un alto porcentaje considerado como factor protector, lo que significa que los colaboradores encuentran fortalezas en las organizaciones estudiadas en esta variable, lo cual puede darse por un buen proceso de inducción y entrenamiento y a que la capacitación que reciben está alineada con los objetivos del negocio. El 23,2% en un nivel de riesgo medio, mientras que con un 30,4% existe un nivel de riesgo alto y muy alto, esto puede significar para estos últimos, que el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente, o que las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Para la dimensión participación y manejo del cambio, definida esta como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, se podría afirmar que es la variable de menor riesgo según los hallazgos evidenciados, donde el 75% arrojó un nivel de riesgo bajo y muy bajo, lo que implica que la percepción de los colaboradores encuestados la asumen como una variable protectora de riesgo psicosocial, el 14,3% presenta un nivel de riesgo medio y

sólo un 10,8% presenta un nivel de riesgo alto y muy alto. Este resultado puede estar influenciado por la suficiente información clara y oportuna sobre el cambio proporcionada por las organizaciones al colaborador, adicionalmente puede significar que los aportes y opiniones por parte de éstos no son ignoradas y que los cambios presentados no afectan negativamente realización del trabajo.

Pasando a la dimensión Control y Autonomía sobre el trabajo, la cual se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso, se tiene un 64,3% en nivel de riesgo bajo y muy bajo, también evidenciándola como una variable protectora de riesgo psicosocial, un 19,6% en nivel de riesgo alto, un 5,4% en nivel de riesgo muy alto, mientras que un 10,7% se encuentra en nivel de riesgo medio. Esta variable puede convertirse en un factor de riesgo cuando el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, o cuando el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Para el cargo de Jefes y administrativos se percibe como una fortaleza, no teniendo una connotación de factor de riesgo psicosocial, sino, de factor protector.

### 7.1.8 Análisis Descriptivo Dimensiones Intralaborales Forma B

**Tabla 11**

*Análisis descriptivo dimensiones intralaborales Forma B*

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Claridad de rol	44,3	9,4	10,8	18,5	17,1	100
Capacitación	42,2	12,9	8,7	20,9	15,3	100
Participación y manejo del cambio	34,8	21,3	11,1	18,1	14,6	100
Control y autonomía sobre el trabajo	27,9	18,8	25,1	8,7	19,5	100

Fuente: Resultados propios de la Investigación.

En la Tabla 11. Se encuentra la Forma tipo B, que comprende las dimensiones abordadas anteriormente, pero la cual es aplicada a los colaboradores de áreas operativas (auxiliares y operarios) donde se concentra la mayor parte de la muestra, los resultados referentes al dominio Control sobre el trabajo y más puntualmente, sobre cada una de las dimensiones que la componen se encuentran a continuación:

En cuanto a la claridad del rol, el 53,7% presenta un riesgo bajo, mientras que un 35,6% se sitúa entre riesgo alto y muy alto.

Un riesgo muy alto puede estar explicado por la falta de actualización de las funciones de acuerdo a las nuevas exigencias del entorno y crea en el individuo incertidumbre con respecto a lo que debe hacer o si lo que está realizando si es lo que se espera que sea su aporte a la estrategia organizacional. También puede estar influenciado por la diferencia de líderes, diferentes personalidades en cada uno de los turnos de la jornada laboral.

Referente a la dimensión capacitación el 55,1% arrojó riesgo entre bajo y muy bajo, mientras que un 36,2% está en riesgo alto y muy alto.

La calificación alto-muy alto tiene una alta probabilidad de convertirse en riesgo, en este estudio puede estar explicada por la ausencia de actividades de capacitación, o porque las existentes son limitadas o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. es importante anotar que en el sector manufacturero la capacitación constante se convierte en algo fundamental, las rotaciones del cargo y el afán por sacar la producción exigida ha llevado a que las organizaciones no destinen el tiempo necesario para lograr ajustar al colaborador de acuerdo a la curva de aprendizaje requerida.

La dimensión participación y manejo del cambio muestra un 56,1% situado en nivel de riesgo bajo y muy bajo mientras que el 32,7% posee calificación entre alto y muy alto.

Esta variable presenta un alto porcentaje (56,1%) en riesgo bajo y muy bajo, esto puede significar que el colaborador ha sido informado oportunamente y claramente sobre los cambios realizados tanto en su puesto de trabajo como en la organización en general y en ocasiones sus aportes han sido tenidos en cuenta, sin embargo hay un 32,7% en riesgo alto y muy alto que puede mostrar una percepción contraria en un grupo representativo de la muestra, lo que puede evidenciar falta de comunicación a este grupo sobre los cambios o que éstos al presentarse son percibidos como cambios que afectan negativamente la realización del trabajo.

Adicionalmente en la variable control y autonomía sobre el trabajo un 46,7% tiene riesgo bajo y muy bajo, un 25,1% presenta riesgo medio, pero un 19,5% arrojó riesgo muy alto y entre alto y muy alto el riesgo pasa al 28,2%.

Referente a esta variable, la percepción en un alto porcentaje (46,7%) en cuanto al margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es que carece de restricción y existe gran margen de decisión y autonomía.

Caso contrario con el 28,2% los cuales perciben exageradas condiciones de supervisión y control, poca opción de decidir y poco enfoque hacia el trabajo en equipo en la organización, políticas organizacionales muy enfocadas en un modelo centralizado.

#### **7.1.9 Análisis Descriptivo Dimensiones Extralaborales**

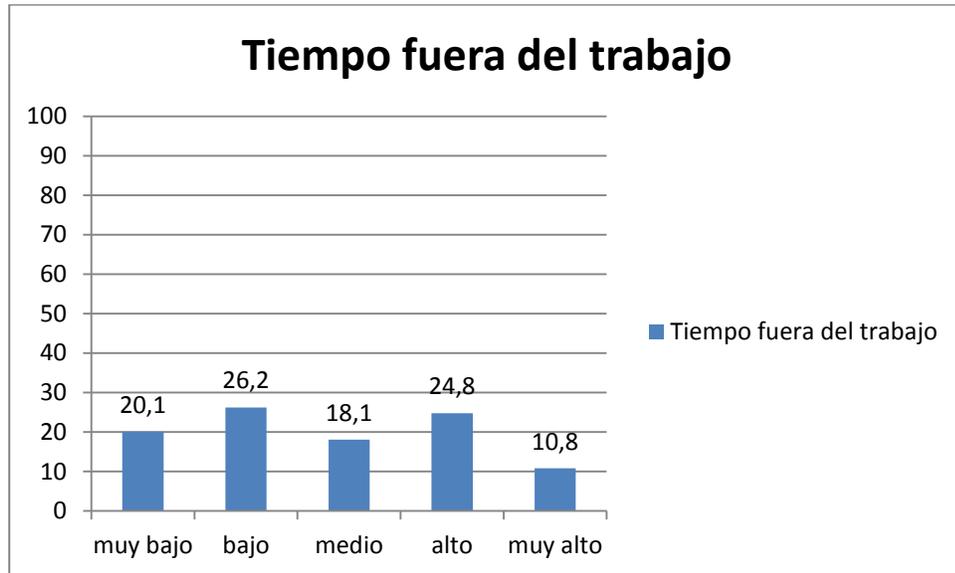
**Resultados riesgo psicosocial Extralaboral:** Los resultados del instrumento aplicado a la muestra de colaboradores de las 6 empresas de producción se muestran a continuación:

**Tabla 12*****Análisis descriptivo dimensiones extralaborales***

DIMENSIONES	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Tiempo fuera del trabajo	20,1	26,2	18,1	24,8	10,8	100,0
Relaciones familiares	72,6	18,4	5,8	2,0	1,2	100,0
Comunicación y relaciones interpersonales	21,3	22,7	21,0	17,2	17,8	100,0
Situación económica del grupo familiar	21,3	22,7	21,0	17,2	17,8	100,0
Característica de la vivienda y su entorno	21,3	22,7	21,0	17,2	17,8	100,0
Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	21,3	22,7	21,0	17,2	17,8	100,0
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	21,3	22,7	21,0	17,2	17,8	100,0
CONDICIONES EXTRALABORALES	26,8	19,2	20,7	15,2	18,1	100,0

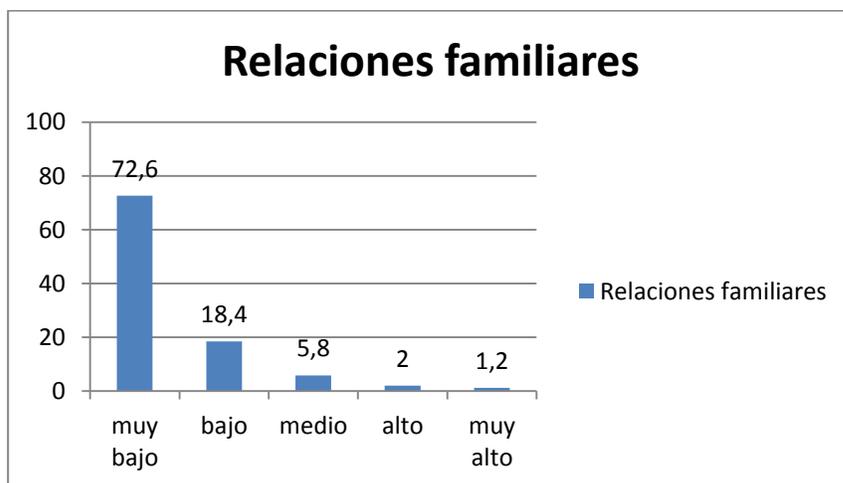
Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

**Gráfico 6. Tiempo fuera del trabajo**



Esta variable hace referencia al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Se percibe un 46,3% de riesgo entre muy bajo y bajo, con un 35,6% en un riesgo alto y muy alto. Esta variable se percibe como factor de riesgo Psicosocial.

**Gráfico 7. Relaciones Familiares**



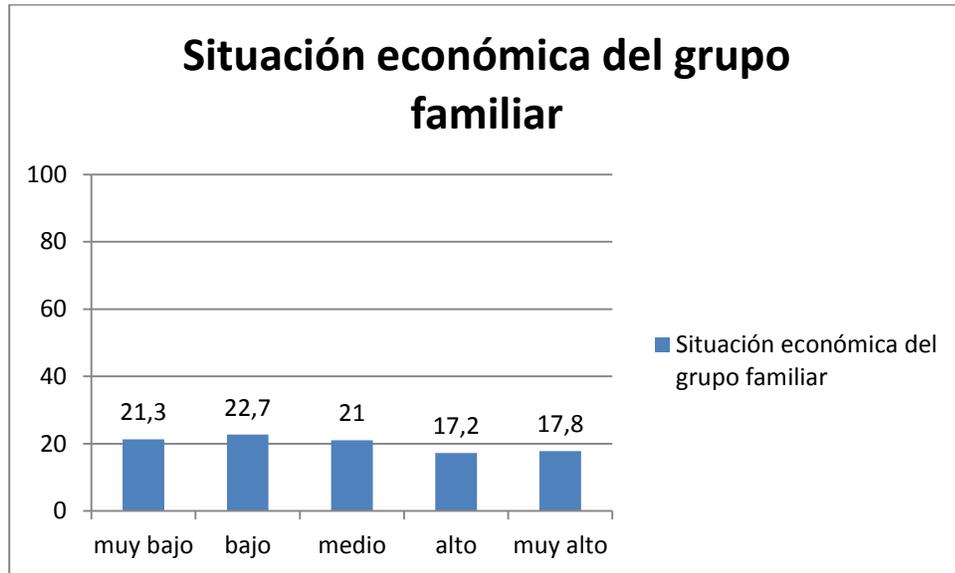
Esta variable representa propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Los individuos no perciben riesgo alto ni muy alto específico, lo que se puede afirmar que no presenta nivel de riesgo representativo, también se puede afirmar que los encuestados la perciben como un factor protector, lo que implica que en este tipo de industria favorece la estructura familiar.

**Gráfico 8. Comunicación y Relaciones Interpersonales**



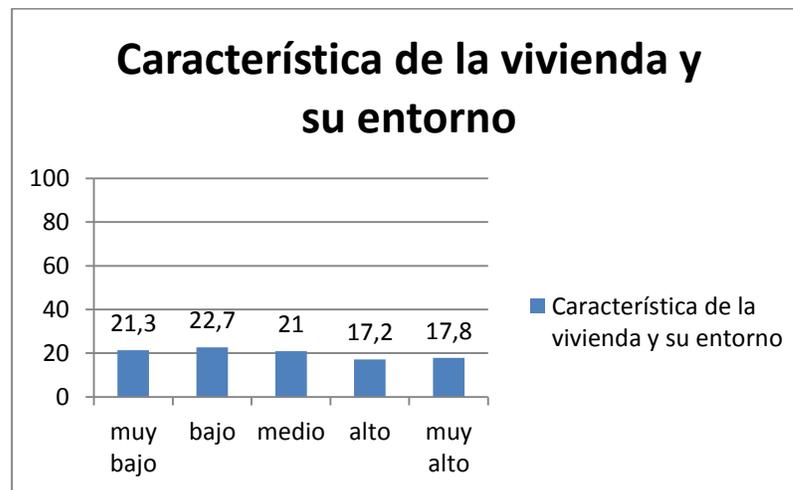
Esta variable hace referencia a las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Hay un riesgo del 35% y tiene que ver con su entorno personal, un 44% lo percibe como un factor protector.

**Gráfico 9. Situación Económica del grupo familiar**



Esta variable hace referencia a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se percibe un 35% de riesgo de colaboradores para acceder a cubrir sus necesidades básicas o para solventar el nivel de deudas que han adquirido. El 44% de los encuestados perciben esta variable como un factor protector.

**Gráfico 10. Característica de la vivienda y su entorno**

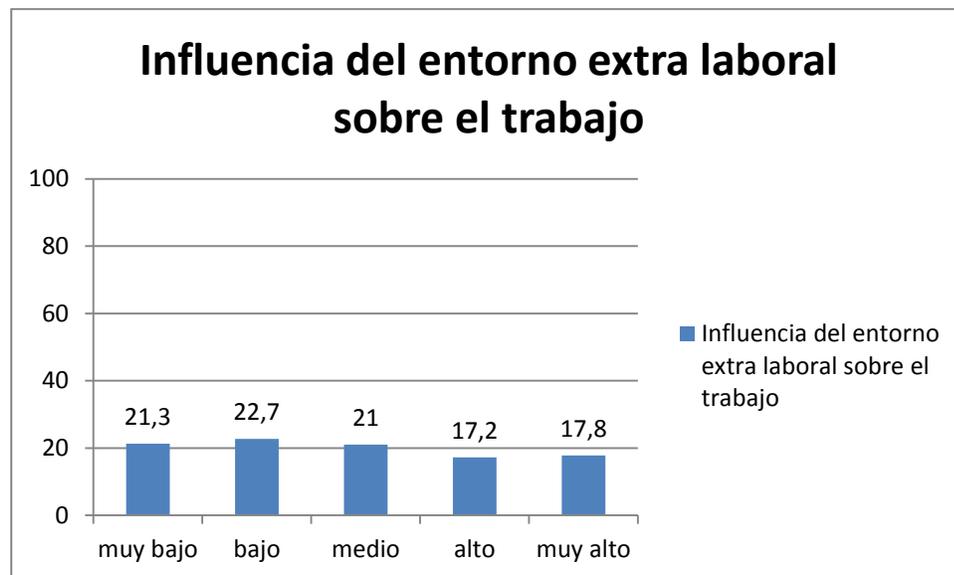


Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. El 35% presenta riesgo entre alto y muy alto que puede explicarse como:

- Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.
- Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.
- La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Sin embargo para el 44% de los encuestados esta variable se percibe como un factor protector de riesgo psicosocial.

**Gráfica 11. Influencia del entorno Extralaboral sobre el trabajo**

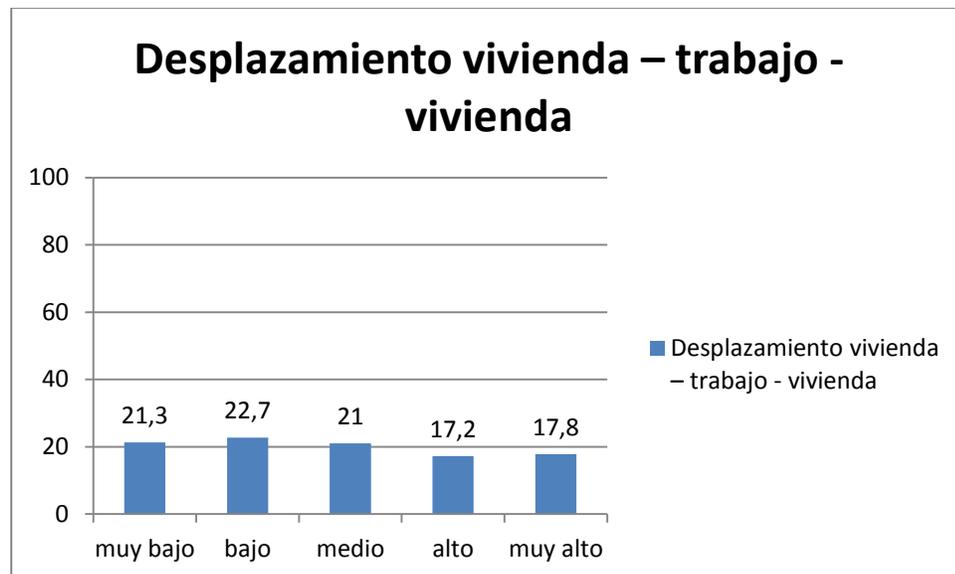


Esta variable corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, en el presente estudio arrojó un 35% en un nivel de riesgo alto y muy alto que puede darse por:

Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

El 44% de los encuestados perciben esta variable como un factor protector de riesgo psicosocial, evidenciando la importancia de la familia y la necesidad de mantener una buena calidad de vida de los colaboradores por fuera del tiempo que dedican a su empresa.

**Gráfica 12. Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda**



Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.

Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Esta variable está con un nivel de riesgo alto y muy alto en un 35% que se explica por:

El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

El 44% percibe esta variable como un factor protector de riesgo psicosocial, esto se debe a la facilidad para trasladarse a su lugar de residencia como a las opciones que da la empresa a través de rutas cercanas a las zonas de domicilio.

### 7.1.10 Análisis Descriptivo Variable Estrés

**Resultados puntuación final estrés:** Los resultados del instrumento aplicado a la muestra seleccionada en las seis empresas de producción del Centro-Occidente del país, se muestran a continuación:

**Tabla 13**

*Análisis Descriptivo Estrés*

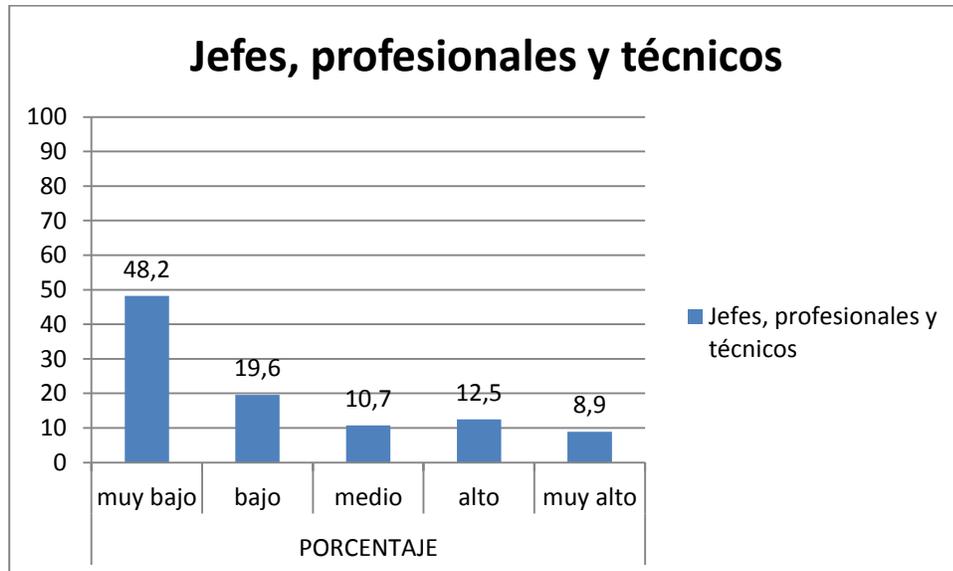
CARACTERÍSTICAS	PORCENTAJE					Total
	muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto	
Jefes, profesionales y técnicos	48,2	19,6	10,7	12,5	8,9	100
Auxiliares y operarios	26,5	24,4	16,7	15,7	16,7	100

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El nivel de estrés se percibe más alto para operarios (32,4%) como factor de riesgo psicosocial, mientras que para Jefes, profesionales y técnicos (21,4%), cuyo resultado sorprende por lo que puede pensarse ya que el operario se encuentra centrado en la rutina mientras que en el nivel de Jefes la exigencia es mayor, mostrando un resultado que difiere de conceptos que se presentan en el marco teórico.

### Gráfico 13. Estrés Forma A.

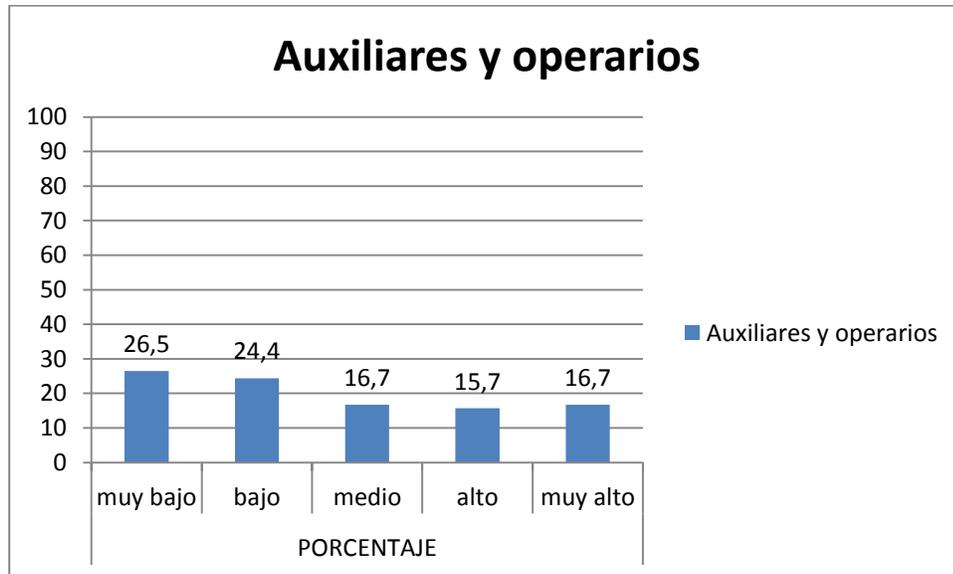
Estrés. (Jefes, Profesionales y técnicos)



El 21,4% de los colaboradores encuestados pertenecientes a las áreas administrativas y Gerenciales, reportan una exposición a estrés entre alto y muy alto, mientras que el 67,8% no manifiestan respuestas que indiquen síntomas asociados a estrés, en parte puede explicarse, porque a pesar de exigir una alta demanda mental a este tipo de cargos, la oportunidad que se presenta para crear cosas nuevas y el estatus dado por los cargos, permite resultados como estos.

### Gráfica 14. Estrés Forma B.

Estrés. (Auxiliares y Operarios)



El 32,4% de los colaboradores encuestados pertenecientes a las áreas operativas del orden misional, tienen una exposición a estrés entre alto y muy alto.

Se percibe que los cargos operativos tienen un riesgo de exposición al estrés en 11% adicional a los colaboradores del personal Administrativo y Gerencial.

### 7.1.11 Análisis de correlación entre las condiciones intra-laborales y el estrés en la forma A y Forma B.

En este primer caso no se ven los cambios intralaborales con el estrés.

Análisis de Correlaciones entre Dimensiones Intralaborales y Estrés Forma A y B.

**Tabla 14**

*Análisis de correlaciones entre condiciones (dimensiones) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Jefes, profesionales y técnicos</b>	<b>Auxiliares y operarios</b>
Claridad de rol	-0,151	0,032
Capacitación	0,023	0,019
Participación y manejo del cambio	-0,049	-0,055
Control y autonomía sobre el trabajo	-0,127	0,026

Fuentes: Resultados propios de la investigación.

De acuerdo a la tabla de puntuación planteada, se puede concluir que no se evidencia relación significativa entre estrés y las variables evaluadas.

### 7.1.12 Análisis de Correlaciones entre condiciones extralaborales y Estrés.

**Tabla 15**

*Análisis de correlaciones entre condiciones extralaborales y estrés*

	<b>Jefes, profesionales y técnicos</b>	<b>SIG</b>	<b>Auxiliares y operarios</b>	<b>SIG</b>
Tiempo fuera del trabajo	,202	***	,356	***
Relaciones familiares	,234	***	,148	***
Comunicación y relaciones interpersonales	,118	***	,213	***
Situación económica del grupo familiar	,418	***	,370	***
Característica de la vivienda y su entorno	,309	***	,261	***
Influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo	,540	***	,361	***
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	,370	***	,166	***

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación

Al revisar la correlación existente entre las condiciones extra-laborales y el estrés, se puede concluir que sí hay una relación altamente significativa, todas presentan una relación directamente proporcional, por ejemplo a medida que aumenta la connotación de riesgo del tiempo fuera del trabajo aumenta la propensión al estrés, a medida que aumenta la connotación de riesgo de las relaciones familiares aumenta el nivel de estrés. Es entonces importante evaluar cómo la organización puede apoyar a través de diferentes iniciativas el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, por ejemplo, suministrar ruta para acceso a la llegada y salida al trabajo o la revisión de escalas salariales, así como el aumento de actividades de bienestar (día de la familia, fiesta de navidad, semana de la salud etc.).

En todos los casos se percibe una correlación más alta en los jefes profesionales y técnicos sobre las condiciones extra-laborales con el nivel de estrés excepto para la

variable comunicación y relaciones interpersonales. Sin embargo tanto para los profesionales jefes y técnicos como para los auxiliares y operarios existe una correlación directa alta; esto quiere decir que a medida que aumenta el riesgo en cada una de las variables de la categoría extra-laboral, el nivel de estrés aumenta. Esto nos permite observar el valor que le dan los colaboradores a aquellas variables que afectan su calidad de vida y ratifica la importancia de la implementación por parte de la organización, de actividades de bienestar.

**Tabla 16**

*Análisis de variables intralaborales comparando resultados forma a con Forma B.*

<b>Variables</b>	<b>Jefes, profesionales y técnicos</b>	<b>Significancia</b>	<b>Auxiliares y operarios</b>	<b>Significancia</b>
Tiempo fuera del trabajo	0,202	medio	0,356	Medio
Relaciones familiares	0,234	medio	0,148	Bajo
Comunicación y relaciones interpersonales	0,118	bajo	0,213	medio
Situación económica del grupo familiar	0,418	medio	0,37	medio
Característica de la vivienda y su entorno	0,309	medio	0,261	medio
Influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo	0,54	alto	0,361	medio
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	0,37	medio	0,166	medio

Fuente: Resultados propios de la Investigación.

En la Tabla 16 se percibe como el nivel ejecutivo de los encuestados le dan mayor significancia que el nivel operativo a las relaciones familiares, a la situación económica

del grupo familiar y a la influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo cuyas variables al estar en riesgo aumentan la probabilidad de estrés.

### 7.1.13 Análisis de Correlaciones entre Dominios Intralaborales y Estrés Formas A y B

**Tabla 17**

*Análisis de correlaciones entre condiciones (dominios) intralaborales y estrés de acuerdo a Forma A y Forma B.*

	Jefes, profesionales y técnicos	SIG	Auxiliares y operarios	SIG
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	-,089		,014	
Control sobre el trabajo	-,025		-,163	
Demandas del trabajo	-,086		,071	
Recompensas	-,141		-,012	
Condiciones intra laborales	,479	***	,435	***

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la Tabla 16, cuando se ven la sumatoria de los dominios como un todo, se presenta una significancia representativa dando una correlación directa alta con el estrés. Sin embargo, al evaluar los dominios por sí solos, el resultado arrojado es que ellos por sí solos, no tienen el peso suficiente para tener una correlación alta con los niveles de estrés, es el caso por ejemplo del Dominio Control sobre el trabajo el cual presenta un nivel de correlación medio. Acá se evidencia el modelo dinámico propuesto por Villalobos. La estructura intralaboral por sí sola con elementos aislados no genera estrés pero cuando se evalúa en conjunto con todos los factores, logra generar una relación alta con el estrés.

### 7.1.14 Tablas de Contingencia

Debido a las correlaciones poco significativas halladas en el análisis anterior, se trabajaron las tablas de contingencia con el fin de profundizar en estos resultados. Es de anotar que al analizar los dominios y dimensiones por si solos no mostraron correlación significativa pero cuando se hizo el análisis conjunto si existía correlación, es por esto que se pretendió indagar al respecto:

**Tabla 18**

*Análisis de contingencia claridad de rol y estrés Forma A.*

CLARIDAD DE ROL	muy alto	10,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	alto	3,6%	3,6%	1,8%	1,8%	3,6%
	medio	14,3%	5,4%	1,8%	0,0%	3,6%
	bajo	8,9%	5,4%	1,8%	1,8%	1,8%
	muy bajo	10,7%	5,4%	3,6%	8,9%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La Claridad del Rol es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la Organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. El 30,4% percibe que la organización le ha dado a conocer la información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en su empresa. Este alto porcentaje evidencia esta variable como un factor protector de riesgo psicosocial.

Sólo un bajo porcentaje (el 5,4%) lo percibe como un factor de riesgo y este grupo tiene una alta propensión al estrés laboral fruto de esta variable.

**Tabla 19***Análisis de contingencia claridad de rol y estrés Forma B.*

CLARIDAD DE ROL	muy alto	4,9%	3,8%	2,1%	2,4%	3,8%
	alto	5,2%	4,2%	3,1%	2,1%	3,8%
	medio	3,5%	1,4%	2,1%	2,4%	1,4%
	bajo	1,7%	2,4%	1,4%	2,4%	1,4%
	muy bajo	11,1%	12,5%	8,0%	6,3%	6,3%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Para el segundo grupo, el cual fue aplicado a los operarios arroja un nivel de riesgo mayor, un 12,1% presenta una alta propensión al estrés, en este caso los colaboradores que presentan esta calificación evidencian que la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

**Tabla 20***Análisis de contingencia capacitación y estrés Forma A.*

CAPACITACIÓN	muy alto	8,9%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%
	alto	8,9%	1,8%	1,8%	3,6%	1,8%
	medio	8,9%	5,4%	3,6%	3,6%	1,8%
	bajo	1,8%	3,6%	5,4%	0,0%	1,8%
	muy bajo	19,6%	7,1%	0,0%	5,4%	1,8%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La capacitación se refiere a las acciones de formación e inducción que las personas reciben para perfeccionar su quehacer.

En el presente cuadro se identifica que sólo un 7,2% presenta un nivel de riesgo alto y muy alto para esta variable, lo que significa que presenta asociación a niveles altos de estrés, esto puede evidenciar que la capacitación que reciben no es útil para el trabajo, no es pertinente para la tarea o que hay ausencia de capacitación, también puede significar que las acciones de capacitación que la organización está implementando no están siendo útiles; sin embargo el 32,1% arroja un resultado completamente contrario, percibiendo la capacitación como útil y práctica para la realización de su trabajo, por el contrario encuentran esta variable como factor protector, esto quiere decir que está asociado con niveles bajos de estrés.

**Tabla 21**

*Análisis de contingencia capacitación y estrés forma B.*

CAPACITACIÓN	muy alto	3,1%	4,2%	1,4%	3,8%	2,8%
	alto	7,0%	4,5%	2,8%	2,4%	4,2%
	medio	2,8%	1,0%	1,4%	1,7%	1,7%
	bajo	3,5%	4,5%	3,1%	1,0%	0,7%
	muy bajo	10,1%	10,1%	8,0%	6,6%	7,3%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Sin embargo para el grupo 2, donde se encuestaron el nivel operativo se percibe un leve incremento en el grupo que está en al alto y muy alto nivel de riesgo con el estrés en un 13,2%, 5% por encima del grupo 1 (Nivel directivo y jefes), para este porcentaje de encuestados en particular, el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente olas actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

**Tabla 22**

*Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés Forma A.*

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	muy alto	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
	alto	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	medio	3,6%	3,6%	3,6%	0,0%	3,6%
	bajo	17,9%	7,1%	0,0%	5,4%	3,6%
	muy bajo	19,6%	8,9%	5,4%	7,1%	0,0%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La Participación y el manejo del cambio hacen referencia al conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Esta Variable para el dominio Control sobre el trabajo es la que presenta menor riesgo con el estrés, con tan sólo un 1,8%, este resultado puede explicarse porque el trabajador posee la información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; en el proceso de cambio se tienen en cuenta los aportes y opiniones del trabajador; y los cambios que se han presentado no han afectado negativamente la realización del trabajo.

**Tabla 23***Análisis de contingencia participación y manejo del cambio y estrés Forma B.*

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	muy alto	3,5%	3,8%	1,4%	3,1%	2,8%
	alto	6,6%	4,5%	1,7%	2,1%	3,1%
	medio	3,8%	2,1%	2,1%	2,1%	1,0%
	bajo	5,9%	3,8%	3,8%	2,8%	4,9%
	muy bajo	6,6%	10,1%	7,7%	5,6%	4,9%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Nuevamente en el grupo 2, esta variable posee un incremento porcentual, en total el 11,1%, un 9,3% adicional se percibe esta variable como alto riesgo con el estrés resultado de: El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; en el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador y los cambios afectan negativamente la realización del trabajo; sin embargo en términos generales la mayoría de encuestados no perciben esta variable como factor de riesgo de estrés y por el contrario sí como factor protector.

**Tabla 24***Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés Forma A.*

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	muy alto	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	alto	12,5%	1,8%	1,8%	0,0%	3,6%
	medio	3,6%	5,4%	1,8%	0,0%	0,0%
	bajo	16,1%	5,4%	3,6%	5,4%	0,0%
	muy bajo	12,5%	7,1%	3,6%	7,1%	3,6%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
ESTRÉS						

Fuente: Resultados propios de la investigación.

El Control y la Autonomía sobre el trabajo, hace referencia al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Sólo un 4,6% percibe que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente; el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales, es restringido o inexistente. Este pequeño grupo presenta un nivel de riesgo alto y muy alto al estrés, sin embargo en términos generales esta variable es protectora con bajo nivel de riesgo al estrés para el total de la muestra.

**Tabla 25**

*Análisis de contingencia control y autonomía sobre el trabajo y desarrollo de habilidades y conocimientos y estrés Forma B.*

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	muy alto	4,2%	4,2%	3,5%	4,9%	2,8%
	alto	2,4%	1,0%	0,3%	2,1%	2,8%
	medio	6,3%	7,3%	4,2%	2,8%	4,5%
	bajo	6,6%	4,2%	3,5%	3,1%	1,4%
	muy bajo	7,0%	7,7%	5,2%	2,8%	5,2%
		muy bajo	bajo	medio	alto	muy alto
		ESTRÉS				

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Nuevamente se percibe un porcentaje mayor de riesgo al estrés en el grupo 2 (Operarios) donde un 12,6% tiene una alta y muy alta propensión al estrés, mientras que un 27,4% no presenta riesgo al estrés y por el contrario lo percibe como un factor protector.

### 7.1.15 Análisis de inferencia entre grupos (condiciones demográficas)

El siguiente análisis pretende mostrar las diferencias significativas entre las puntuaciones de riesgo entre grupos (Forma A Y B), género, tipo de cargo; y dimensiones intralaborales, con el objeto de realizar comparaciones significativas que puedan optimizar el análisis de resultados. Para este apartado de forma estadística se utilizaron tablas de varianza ANOVA en donde un puntaje menor 0,5 muestra una diferencia significativa entre el nivel de riesgo entre una y otra variable y viceversa.

Cabe anotar que para efectos de diferenciación se mostrarán en gris las dimensiones y puntuaciones cuyo nivel de significancia no es elevada y en negro las que si presentan grado de significancia importante.

**Tabla 26**

*Análisis de varianza Anova entre grupos (Forma A y B) y dimensiones intralaborales*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Claridad de rol	Inter-grupos	17,487	1	17,487	2,459	0,118
	Intra-grupos	2424,493	341	7,11		
	Total	2441,98	342			
Capacitación	Inter-grupos	9,507	1	9,507	0,842	0,36
	Intra-grupos	3851,378	341	11,294		
	Total	3860,885	342			
Control y autonomía	Inter-grupos	352,824	1	352,824	59,028	0

sobre el trabajo	Intra-grupos	2038,24	341	5,977	
	Total	2391,064	342		

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

**Tabla 27**

*Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) dimensiones intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (Forma A y B).*

DIMENSIONES	FORMA A		FORMA B	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Participación y manejo del cambio	20,055	17,0863	34,116	25,3313
Control y autonomía sobre el trabajo	25,74	21,631	54,73	26,512

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la primera tabla Anova No. 26. Para las dimensiones intralaborales correspondientes a la presente investigación, se puede observar que para el caso de la dimensión Control y Autonomía sobre el trabajo existe una significancia de 0 menor que 0,5, lo que indica una diferencia entre el puntaje de riesgo en la Forma A (jefes, profesionales o técnicos) y Forma B correspondiente a (auxiliares y operarios), diferencia que se explica de manera más clara en la Tabla 27. mostrando que la media de la Forma B al respecto del nivel de riesgo es mucho mayor que la Forma A, puntuando 54,73, de lo cual se puede inferir que los operarios del proceso misional están expuestos a un nivel de riesgo y de estrés mucho mayor que los jefes y administrativos, esto podría evidenciar que el grupo 1 (operarios), a diferencia del grupo 2 (Jefes), tienen menos control y autonomía para realizar su trabajo, resultado de no poder escoger qué

tareas desempeñar, no poder tener un alto nivel para la toma de decisiones y no poder escoger los momentos de descanso en su jornada de trabajo.

Un resultado similar se encontró en la variable participación y manejo de cambio donde si bien es cierto que la diferencia en la media entre un grupo y otro no es tan marcado como en la variable anteriormente analizada, sí se percibe que el grupo 2 (operarios), tiene una mayor exposición al estrés. Este resultado se evidencia debido a la percepción que se tiene al respecto de la poca información que la organización les entrega al momento de hacer cambios al interior de la organización, a la falta de una comunicación clara para este grupo, en muchos casos a la percepción que se tiene acerca de que sus ideas no son tenidas en cuenta para generar cambio.

En las variables Claridad de rol y capacitación no se encontraron diferencias significativas entre estas dos variables.

**Tabla 28**

*Análisis de varianza Anova entre grupos (género) y dimensiones intralaborales*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Claridad de rol	Inter-grupos	10,237	1	10,237	1,435	0,232
	Intra-grupos	2431,743	341	7,131		
	Total	2441,98	342			
Capacitación	Inter-grupos	0,002	1	0,002	0	0,988
	Intra-grupos	3860,882	341	11,322		
	Total	3860,885	342			
Participación y manejo del cambio	Inter-grupos	3,912	1	3,912	0,505	0,478
	Intra-grupos	2640,197	341	7,743		
	Total	2644,108	342			
Control y	Inter-grupos	85,299	1	85,299	12,615	0

autonomía sobre el trabajo	Intra-grupos	2305,765	341	6,762		
	Total	2391,064	342			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la presente tabla se analiza la diferencia del nivel de riesgo que podría existir entre géneros femenino y masculino, observando que en las variables claridad del rol, capacitación y participación y manejo del cambio, no presentan diferencias significativas entre uno y otro, esto muestra que tanto hombres como mujeres están percibiendo el riesgo de la misma forma en el ejercicio de su labor dentro de la Organización.

Con respecto a la variable Control y Autonomía sobre el trabajo, la significancia es 0, mostrando una gran diferencia entre lo que perciben tanto los hombres como las mujeres. Es importante anotar que el 79% de los encuestados es masculino, mientras el 21% son mujeres. La variable control y autonomía sobre el trabajo tiene menos percepción en el Grupo 1 y en este, el porcentaje de mujeres está muy cercano al 45%, versus un 55% de los hombres, esto puede significar que las mujeres sienten mayor control sobre su trabajo al tener la opción de definir cómo administrar su trabajo y poder tomar decisiones referentes a él. Mientras que el nivel operativo tiene un mayor componente masculino lo que explica en gran parte este resultado.

**Tabla 29***Análisis de varianza Anova entre grupos (tipo de cargo) y dimensiones intralaborales*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Claridad de rol	Inter-grupos	10,237	1	10,237	1,435	0,232
	Intra-grupos	2431,743	341	7,131		
	Total	2441,98	342			
Capacitación	Inter-grupos	0,002	1	0,002	0	0,988
	Intra-grupos	3860,882	341	11,322		
	Total	3860,885	342			
Participación y manejo del cambio	Inter-grupos	3,912	1	3,912	0,505	0,478
	Intra-grupos	2640,197	341	7,743		
	Total	2644,108	342			
Control y autonomía sobre el trabajo	Inter-grupos	85,299	1	85,299	12,615	0
	Intra-grupos	2305,765	341	6,762		
	Total	2391,064	342			

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 30**

*Análisis descriptivo (puntaje promedio de riesgo) dimensiones intralaborales que presentan diferencias significativas entre grupos (tipo de cargo)*

DIMENSIONES	profesional/analista/tecnico/especialista		jefatura/tiene personal a cargo		asistente administrativo/auxiliar		operador/operario/ayudante	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Participación y manejo del cambio	16,795	12,3404	21,73	19,0102	24,126	22,2236	34,825	25,4251
Control y autonomía sobre el trabajo	24,56	21,607	26,35	21,915	33,77	29,067	56,22	25,738

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla 29 se analiza el nivel de varianza o de diferenciación en el nivel de riesgo entre los distintos tipos de cargo como son: jefatura, asistente administrativo y operario. Para el caso de la primera tabla que hace referencia al Control y Autonomía sobre el trabajo existe una significancia de 0 que es menor a 0.5 y está mostrando la existencia de diferencias significativas. Elementos que son analizados en detalle en la Tabla 30, que muestra para la segunda dimensión mencionada (Control y autonomía sobre el trabajo) que la mayor puntuación en la media para los diferentes tipos de cargo es 56,22 para operarios, operador o ayudante, corroborando que el nivel de riesgo es mucho mayor para este tipo de cargo, dadas las razones ya expuestas, en las que ellos se someten en el trabajo misional a diferentes estresores, tales como: la inexistencia para escoger el tiempo para los descansos, poca libertad para escoger el orden en su trabajo, poco margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo.

En cuanto a la variable Participación y Manejo del cambio, los cargos donde se obtuvo una media mayor fueron: operador/operario y ayudante, con un 34,825. Esta variable evidencia una mayor exposición al estrés al percibir los colaboradores que carecen de información clara y oportuna sobre los cambios presentados, al percibir que sus aportes y opiniones no son tenidos en cuenta y que los cambios que se presentan están afectando negativamente su trabajo.

### **7.1.16 Análisis Cualitativo**

Con la entrada en vigencia de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, surge la necesidad en las empresas, de diseñar e implementar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para control del riesgo Psicosocial mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosociales derivados del ambiente laboral, definidos éstos, como los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Como parte de la fase diagnóstica del Sistema, se deben identificar los factores de riesgo psico-laborales a los cuales están expuestos los trabajadores, con el fin de establecer las acciones encaminadas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades causadas por estrés ocupacional que afecten la integridad y el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se aplicó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería, permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral.

Como complemento a la fase descriptiva y con el fin de profundizar sobre los resultados obtenidos, se hizo necesario la realización de una entrevista con las personas que presentan mayor riesgo a nivel de factores psicosociales intralaborales, lo que facilitó conocer la percepción y vivencias que tienen los trabajadores frente al Dominio objeto de estudio “Control sobre el trabajo” desde las diferentes dimensiones analizadas: “Control y autonomía sobre el trabajo”, “Participación y manejo del cambio”, “Capacitación” y la “Claridad del rol”, en aras de entender su cotidianidad y el manejo de las situaciones que se generan en el aspecto laboral, y a su vez confrontar lo

observado con lo que refieren los autores analizados, siendo este el objetivo principal de la investigación.

La metodología utilizada fue una entrevista Semi-estructurada enfocada en el Dominio “Control sobre el trabajo”, esta forma de entrevista que suministra pautas para explorar de forma más específica los factores psicosociales intralaborales, tiene como objetivo reunir información relevante, confiable y válida sobre factores psicosociales intralaborales. Se trata de una forma de entrevista flexible, ya que permitió utilizar la guía completa y ajustar las preguntas según lo exigió la situación y el contexto sin que cambiara su sentido.

El tiempo aproximado para el desarrollo de la entrevista fue de: 60-90 minutos, desarrollado en dos sesiones.

#### **7.1.16.1 Entrevista**

La Gerente de Talento Humano fue la encargada de presentar a la persona encargada de desarrollar la entrevista y comunicó la fecha, hora y lugar de la misma.

Desarrollo de la entrevista: 1. El entrevistador generó un ambiente cálido con el entrevistado, posteriormente da a conocer los objetivos de la entrevista, así como la importancia de manifestar sus percepciones con honestidad reiterando el nivel de confidencialidad de la misma. 2. En un segundo momento el entrevistador realizó las preguntas correspondientes de las dimensiones a evaluar para conocer los posibles riesgos a los que están expuestos y se permitió hacer preguntas complementarias para enriquecer los hallazgos. 3. Por último el entrevistador agradeció a los entrevistados por el tiempo y la disposición.

La entrevista tuvo como propósito identificar las características y funciones del puesto de trabajo, así como el desempeño del mismo y los riesgos a los que se puede

estar expuesto por el desempeño en la naturaleza del cargo. Los hallazgos encontrados fueron los siguientes:

### 7.1.16.2 Variable: Control y Autonomía sobre el trabajo

Aspectos Favorables

Dimensión	Expresiones Naturales
	"Yo hago varias operaciones donde me toca pedir los insumos de la fábrica, yo soy el que puedo decir si puedo pedir o no puedo pedir, en ese puesto si puedo tomar decisiones".
Control y	"En mi caso yo sí puedo tomar mis propias decisiones, como el caso del compañero yo a veces hago las veces de líder de la sección, nos hacen una lista de lo que debemos de sacar y tal y uno entonces ve a que le da prioridad."
Autonomía sobre el trabajo	"yo considero que soy autónomo en el puesto que yo trabajo porque yo sé que es lo que estoy haciendo".
	"En el desempeño que yo hago en la máquina si soy autónoma porque uno como operario es el que más conoce sobre la labor que está realizando entonces no se necesita de otras personas sino que uno es el que más experiencia tiene para realizar la función que está haciendo".
	En cuanto a la autonomía del trabajo yo sé que es lo que tengo que hacer, yo solo

consulta al jefe en una duda grande"

“Yo tengo autonomía de acuerdo a las herramientas que me dan, por ejemplo determinar si un machete lleva una cachea u otra cachea yo lo puedo autorizar”.

“Sí tengo libertad en mi trabajo, porque no tengo la presión del jefe encima”.

“Usted llega al puesto y mira que están trabajando y entonces uno ya sabe que tiene que empezar a trabajar, el mismo puesto se lo da usted”.

El control y autonomía sobre el trabajo se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

En las apreciaciones del cuadro anterior se percibe cómo los colaboradores encuestados manifiestan tener control y autonomía sobre el trabajo al percibir que en su puesto de trabajo pueden tomar las decisiones para el mejor desempeño de su labor, en muchas ocasiones pueden ejecutar acciones sin necesidad de consultar a sus jefes, algunos al iniciar la labor antes que su supervisor comienzan de acuerdo a la orden de trabajo que se tiene definida para el día sin requerir que sea su líder inmediato quien instruya para comenzar las labores. También se percibe cómo el conocimiento que se tiene acerca del puesto del trabajo aporta a que esta variable sea calificada de manera favorable ya que se generan expertos de acuerdo a la experiencia obtenida con el paso del tiempo.

Aspectos desfavorables

Dimensión	Expresiones Naturales
	"En mi trabajo no se puede tomar decisiones porque para eso en la parte donde yo trabajo hay un líder"
	"La verdad nosotros no podemos poner el ritmo ni nada, el ritmo lo ponen con la productividad que le piden a uno"
	"Yo tengo libertad en la parte productiva, pero otro tipo de libertades yo no las tengo, yo no puedo pararme de mi puesto de trabajo para hacer otro tipo de cosas diferentes a la labor que desempeño"
Control y Autonomía sobre el trabajo	"Hoy no puedo definir la velocidad, yo tengo un mismo ritmo de trabajo, el cargo es el que me exige la velocidad, yo sé que por hora tengo que sacar tantas unidades, no puedo hacerlo más lento".
	"No puedo parar en ningún momento ni puedo elegir espacios, tengo un espacio establecido para salir a hacer cosas diferentes a trabajar, por ejemplo para tomar el algo, para comer, tengo un espacio establecido".
	"Uno parar no puede porque si para pierde tiempo de producción"

La definición de la figura de jefe que no muestra delegación de funciones, la alta exigencia que se tiene desde la productividad impidiendo los tiempos de descanso en

cualquier momento, la producción en serie característica en este tipo de procesos productivos que al retrasarse en un área retrasa los demás procesos, son las variables que son percibidas negativas para la variable control y autonomía sobre el trabajo.

### 7.1.16.3 Variable: Participación y manejo del cambio

La participación y el manejo del cambio se entienden como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Aspectos Favorables:

Dimensión	Expresiones Naturales
Participación y manejo del cambio	“En el trabajo que nosotros realizamos nosotros hemos aportado bastante en ese aspecto, algunas se han tomado en cuenta, casi la mayoría, de acuerdo a los problemas que han surgido”.
	“En las reuniones antes nos dicen que demos ideas de mejora, yo he dicho cosas muy simples y si se han tomado y otras veces no porque no son las cosas como uno cree”.

Las opiniones de los colaboradores que son escuchadas por los líderes y que en muchos casos apoyan mejoras en los procesos, son algunos de los puntos que los colaboradores encuestados en el grupo focal encuentran positivos para esta variable.

Aspectos Desfavorables:

Dimensión	Expresiones Naturales
	<p>"Hace por hay unos 3 años empezaron con unos proyectos, ellos son para mejorar pero ellos no han apoyado el mejoramiento sino que vamos es para atrás, la calidad se está perdiendo, la producción nos exigen cada día más y ni uno ni la máquina tiene la capacidad para hacerlo".</p>
	<p>"Con la Dra. de Gestión humana la de antes, uno charlaba con ella pero la que está hoy en día, con ella no. La anterior mantenía muy pendiente, por la planta, preguntaba cómo estamos, el cambio fue brusco, la de ahora solo va cuando van a hacer algo de resto no".</p>
	<p>"Nosotros estamos acá pero no somos valorados".</p>
<p>Participación y manejo del cambio</p>	<p>Hoy en día uno da una sugerencia y ya eso no es valorado, la gente de la planta ya entendió eso entonces ya no colaboramos ni nada porque no hay incentivos".</p>
	<p>"Unas reformas a las máquinas para aumentar más la producción perjudicándolo a uno como operario pensando más en la empresa que en uno como trabajador. Necesitamos es cantidad es lo que le dicen a uno".</p>
	<p>"Uno como operario es quien tiene más experiencia y conocimiento en cuanto a la función que uno hace, eso no lo tienen en cuenta ellos".</p>
	<p>" Anteriormente había un sistema donde a uno le daban una respuesta acerca de las sugerencias que uno hacía pero sabía uno que se la tenían en cuenta pero yo me di al dolor y no volví a pasar sugerencias".</p>

“En mi puesto me toca hablar con mi supervisor porque a él lo escuchan más que a uno, para eso hay un líder y puede ser más fácil escuchado él que uno como operario”.

“He visto otros cambios negativos porque yo veo que sacan normas, las inventan ellos e indisponen mucho a la gente, y yo me pongo en el papel del jefe, y digo, yo siendo el jefe no aburriría a los trabajadores, los mantendría antes contentos, no es pagarles más pero trataría que por lo menos tengan un bienestar, una satisfacción personal de trabajar, porque si los indisponen entonces van a trabajar mal. Por eso es que ya no trabaja uno con agrado, trabajo maluco, y va a cambiar la calidad por cosas tan básicas como esa”.

“No voy a decir que de todos los cambios no nos informan, hay unos cambios que si nos informan, y llenamos una planilla donde firmamos ahí que va a existir ese cambio, para cuando uno llegue al área no sea una novedad para uno, pero en muchos aspectos no nos informan y me parece delicado”.

" Uno se siente afectado cuando hacen cambios y uno lo siente negativo”.

En cuanto a la percepción negativa que tiene la variable Participación y Manejo del cambio, los colaboradores encuestados no sienten que los cambios que se han presentado hayan apoyado el mejoramiento en la organización, sienten a pesar de hacer aportes, estos no son tenidos en cuenta. Cuando se tiene alguna opinión debe hacerse a través de su supervisor; adicionalmente perciben que muchos de los cambios realizados no son informados lo que genera incertidumbre.

Los encuestados perciben que los cambios que se han presentado los afectan, sin preguntarles acerca de sus sugerencias y opiniones, en algunos casos son enterados de estos cambios a través de planillas o cuando ya están en proceso de implementación, los nuevos aportes y opiniones acerca de nuevas maneras de hacer el trabajo no son tenidas en cuenta ni incorporadas en las actividades diarias.

#### 7.1.16.4 Variable: Claridad del rol

Aspectos Favorables:

Dimensión	Expresiones Naturales
	<p>“Yo conozco los objetivos porque yo estoy capacitado para el puesto de temple y yo sé que es lo que se debe hacer en el puesto y como debo hacer el trabajo, yo estoy capacitado para eso”.</p>
	<p>“El objetivo de mi puesto es armar un machete que cumpla con los estándares de calidad y tuve conocimiento de esto cuando me mandaron para ese puesto la inducción que me dieron de cómo iba a ir el machete armado”.</p>
Claridad de Rol	<p>“El objetivo de mi puesto es que yo reciba un machete bueno para trabajar, ya uno sabe cómo deben salir los machetes ahí nos ponen a leer esos formatos para uno saber cómo van a salir esos machetes”.</p>
	<p>“Desde el momento que uno empieza a trabajar en un puesto, hasta que está trabajando, y por la capacitación que nos dan para el puesto. No solamente nos enseñan a nosotros sino que hay documentos donde uno puede ir a buscar información si se tiene alguna duda sobre el proceso”.</p>

“Yo fui contratado en temple para hacer bien el proceso, yo lo tengo claro y sé que por hacer un buen temple a la lima, va a salir así como la necesita la empresa”.

“Yo si tengo muy claro y la idea de uno es hacer las cosas lo mejor que se pueda y si ya los problemas subsisten ya uno no puede hacer nada. Entonces uno trata de hacer lo mejor que pueda”.

“No tengo ninguna duda, sé que debo hacer, cómo lo debo hacer”.

“los objetivos están bien claros, la idea es una política de calidad simplista, es lo que toda empresa debe saber, es hacer un producto que satisfaga las necesidades de un cliente, el cliente es el que dispone que es lo que nosotros debemos hacer y como lo debemos hacer”.

“Yo creo que el objetivo mío y de todos según la empresa es sacar la producción”.

“Si lo tenemos muy claro, cómo aporta la ejecución de mi cargo a la estrategia de la empresa, constantemente nos lo están diciendo, si esto no echa para arriba esto lo vamos a cerrar y realmente es así porque la razón de ser de una empresa es la productividad y la calidad”.

La Variable Claridad de Rol, se describe como la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

En el ejercicio realizado como grupo focal, sólo se arrojaron resultados favorables, no se encontraron percepciones sobre que la organización no les haya dado a conocer a los colaboradores información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Los colaboradores que participaron del grupo focal manifiestan que los objetivos fueron claramente comunicados por la organización, son además claras las funciones que deben desempeñar, existen documentos de consulta acerca de la manera para hacer la labor, también manifiestan tener claro cómo aportan desde su posición a la estrategia de la organización.

Aspectos Desfavorables: No se encontraron.

#### 7.1.16.5 Variable: Capacitación

Aspectos Favorables:

Dimensión	Expresiones Naturales
	"Yo conozco los objetivos porque yo estoy capacitado para el puesto de temple y yo sé que es lo que se debe hacer en el puesto y como debo hacer el trabajo, yo estoy capacitado para eso".
Capacitación	"Yo debo entregar la lima bien templada al proceso que sigue, yo sé si el producto que voy a pasar está bueno o está malo por la capacitación que me dieron".
	"Con base en la experiencia yo estoy bien capacitado en el puesto que yo trabajo".

“Si claro, desde el momento que uno empieza a trabajar en un puesto, hasta que está trabajando, y por la capacitación que nos dan para el puesto. No solamente nos enseñan a nosotros sino que hay documentos donde uno puede ir a buscar información si se tiene alguna duda sobre el proceso”.

“Tuve conocimiento de esto cuando me mandaron para ese puesto, la inducción que me dieron de cómo iba a ir el machete armado”.

“Sí, los cursos de capacitación que he recibido me han servido mucho para mi trabajo, todos fueron enfocados en cuanto a lo que hacemos, en cuanto a la industria, a mí personalmente me ha servido mucho”.

“Si me ha servido bastante y me ha servido para hacer cosas que no me corresponden en mi proceso como a manejar soldador, una pulidora”.

“Es una regla de la empresa, siempre la persona que entra antes de entrar le hacen exámenes médicos y al llegar el primer día es de inducción”.

“si uno va para otro puesto entonces le explican una semana o lo que necesite en entrenamiento y lo primero que le enseñan a usted es como prender la máquina, apagarla, en mi caso siempre me han explicado los procesos”.

“La empresa siempre nos da capacitación y nos dice como se deben hacer las cosas”.

La Variable Capacitación se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

La percepción de los colaboradores que participaron en esta parte del grupo focal manifiestan haber recibido el proceso de inducción, el entrenamiento y la capacitación correspondiente y suficiente para el buen desempeño de sus labores, manifiestan tener documentación de consulta en caso de presentarse dudas, también informan acerca de la practicidad que han encontrado en los cursos que les han otorgado ya que perciben que han sido muy enfocados en la labor. Adicionalmente al solicitar cambios a otros cargos también se proporciona la inducción necesaria.

Aspectos desfavorables:

Dimensión	Expresiones Naturales
Capacitación	“Cuando entramos el proceso de capacitación mío era de 20 días o un mes pero ahora con los nuevos ya quieren que a los 2 0 3 días estén produciendo”.
	“Es que a uno lo capacitan para un puesto y lo mandan para otro donde no fuimos capacitados y por eso es que se presentan accidentes acá”
	“En este último año no he recibido cursos, hace dos años sí, sobre metalmecánica, sistemas, nos mandaron a estudiar al Sena, a unos nos certificaron en unos cursos de competencias laborales”.
	“Cuando uno entra si pero cuando a uno lo van a cambiar de puesto no le dan inducción y eso no debería ser así, porque por ahí es por donde empiezan los accidentes”.
	“El entrenamiento no es el satisfactorio, me parece que el operario es la prolongación de una máquina, pero el operario es el que va a estar expuesto y sería buena una capacitación mucho más grande, muchas más horas”.

“Hace como tres años nos regaló un curso de soldadura, pero muy raro que apenas terminamos el curso de soldadura no nos escogieron como soldador, ese curso que hicimos allá no tuvimos como desarrollar esa labor en la empresa porque ya la gente de la noche iba a hacer alguna cosa y estaba cerrado el soldador. La teoría estaba pero la práctica no la pudimos desarrollar, entonces ese fue el único curso”.

“A mí la empresa no me ha dado ningún curso”.

“Realmente no he practicado absolutamente nada de la capacitación que he recibido. Me parece que fue ineficaz porque era el tiempo de uno pero a mí no me sirvió para nada”.

“Las personas que llegan a la empresa reciben una inducción muy somera, entonces ha habido problemas de accidentalidad por ese problema de capacitación”.

“A veces hay gente que no tiene experiencia de haber trabajado aquí en fábrica y uno los ve trabajando en puestos que uno dice que así tan rápido es muy delicado”.

La connotación negativa que se le da a esta variable se evidencia en este grupo de participantes del grupo focal por el recorte que ha tenido el proceso de capacitación con el paso del tiempo, a la vulnerabilidad presentada en accidentalidad por entregarse capacitación para un cargo y enviar al colaborador a un cargo diferente, perciben que los cursos que les ha entregado la organización no son prácticos para la labor que desempeñan o nunca los pueden poner en práctica debido a otros limitantes dentro de la empresa (sólo se les entrega la teoría pero no tienen cómo ponerlo en práctica). Otro tema que perciben importante es que a pesar de recibir inducción y capacitación, al rotarlos de puesto este no se da.

## 7.2 Fase Interpretativa

El presente proyecto de investigación se enmarca dentro del Macro-proyecto Factores laborales de riesgo psicosocial en empresas de producción del centro occidente de Colombia liderado por los profesores Jairo Zuluaga, Luz Ángela Vásquez y Wilman Rodríguez de la Universidad de Manizales. Se pretende identificar y describir el Dominio *Control sobre el trabajo* perteneciente a los factores psicosociales intra-laborales con los factores de riesgo psicosociales en un grupo de colaboradores de empresas de producción del centro occidente Colombiano, la cual se presume ha generado nuevos significados en los trabajadores de empresas de este sector, que han transformado sus lógicas productivas para adaptarse al nuevo entorno económico de características cambiantes.

En este sentido, la presente investigación busca determinar los niveles de riesgo del Dominio “Control sobre el trabajo” en los colaboradores de las Compañías de producción del centro Occidente Colombiano, a través de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo intra-laborales. Adicionalmente se busca confrontarlas variables claridad de rol, capacitación, control y autonomía sobre el trabajo y participación y manejo del cambio presentes en los colaboradores de los grupos de producción de las Empresas objeto de estudio como muestra válida en el sector real del Centro Occidente del país.

Por último, la presente investigación procura definir los factores psicosociales protectores y de riesgo de tipo intralaboral que influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores de las empresas de producción del Centro Occidente Colombiano.

A continuación se presentará el análisis interpretativo de los datos encontrados en la aplicación de los cuestionarios estandarizados pertenecientes a la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social así como del Grupo Focal realizado a una muestra de los colaboradores que aplicaron dicho instrumento, en busca de expresiones naturales que

permitieran un adecuado complemento, específicamente lo relacionado con el dominio “Control sobre el trabajo” y sus dimensiones: “Claridad de rol”, “participación y manejo del cambio”, “capacitación” y “Control y Autonomía sobre el trabajo”.

Dominio Control sobre el trabajo, Dimensión Control y Autonomía sobre el trabajo:

Como definición teórica, el dominio Control sobre el trabajo, según la Batería de Instrumentos definida por Villalobos (2005) *“Es la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo”* (p. 21). Es importante resaltar que el dominio “Control sobre el trabajo” es uno de los dominios estudiados en la Batería de Instrumentos de riesgo psicosocial que presentó el menor riesgo en empresas de Producción del Centro Occidente Colombiano.

Dentro de este dominio se encuentra la dimensión llamada: Claridad de Rol, definida desde la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social (2010) como: La definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Esta dimensión según los resultados observados a lo largo de la investigación más allá de ser considerada como factor de riesgo psicosocial tiene un alto porcentaje

como un factor protector de riesgo. Tanto a nivel cuantitativo como cualitativo se evidencia que no es un factor con alto potencial generador de estrés, sin embargo es importante desde las narrativas conocer qué es lo que opinan los sujetos al respecto, ellos manifiestan que los objetivos fueron claramente comunicados por la organización, son además claras las funciones que deben desempeñar, existen documentos de consulta acerca de la manera para hacer la labor, también manifiestan tener claro cómo aportan desde su posición a la estrategia de la organización y esto se puede encontrar en las siguientes líneas “No tengo ninguna duda, sé que debo hacer, cómo lo debo hacer” o “Desde el momento que uno empieza a trabajar en un puesto, hasta que está trabajando, y por la capacitación que nos dan para el puesto. No solamente nos enseñan a nosotros sino que hay documentos donde uno puede ir a buscar información si se tiene alguna duda sobre el proceso” se nota como aporta esta variable a la reducción de los índices de estrés en la organización, al no presentarse el conflicto de rol o la ambigüedad de rol, ya que como lo plantea Peiró et al. (1985) citado por Meliá, J. L. et al. (1987), la ambigüedad de rol “*se puede definir como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol*”, situación que en este caso no se está propiciando dado que en la mayoría de empresas de producción y en este caso de las empresas objeto de estudio, los colaboradores manifiestan total claridad en sus funciones producto en parte de la buena comunicación que se ha tenido al respecto.

Continuando con otra dimensión objeto de estudio correspondiente al Dominio Control sobre el trabajo, está el Control y Autonomía sobre el trabajo, definida desde la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección social (2010) como: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

Es fuente de riesgo cuando:

- El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.
- El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Esta variables es percibida más como factor protector de riesgo que como factor de riesgo psicosocial especialmente para el grupo compuesto por Jefes y administrativos se percibe como una fortaleza, sin embargo un pequeño grupo del nivel operativo perciben exageradas condiciones de supervisión y control, poca opción de decidir y poco enfoque hacia el trabajo en equipo en la organización, políticas organizacionales muy enfocadas en un modelo centralizado.

Es de esperarse que se tenga mayor control y menos autonomía en el nivel operativo organizacional y mayor libertad y autonomía con menor control en el nivel directivo, como manifiesta Villalobos (1999): *“Las condiciones de supervisión han cambiado gracias a la introducción de trabajo en equipos auto-dirigidos, a la desaparición de la dirección intermedia y a la tendencia de disponer de mecanismos propios en un puesto de trabajo flexible denominado teletrabajo”* (p. 20).

Es labor de la dirección organizacional propiciar espacios en los niveles bajos de la organización para que se perciba mayor autonomía fomentando la participación a todos los niveles, este tipo de prácticas redundan en ideas que pueden cristalizarse y ser muy benéficas para la organización, muchos de los colaboradores en sus expresiones naturales, es decir, desde las narrativas, lo manifiestan positivamente así "Yo hago varias operaciones donde me toca pedir los insumos de la fábrica, yo soy el que puedo decir si puedo pedir o no puedo pedir, en ese puesto si puedo tomar decisiones".

Se percibe mayor dificultad para el manejo de tiempos al ser plantas de producción y en muchos casos mantener modelos de producción en serie, impidiendo la opción de ser autónomos en el manejo del tiempo como también las altas exigencias en las órdenes de producción a cumplir, lo que en repetidos argumentos se encontró cómo

los colaboradores se sienten tratados como máquinas y no como seres humanos, algunas expresiones desde el marco narrativo, “La verdad nosotros no podemos poner el ritmo ni nada, el ritmo lo ponen con la productividad que le piden a uno” o “Hoy no puedo definir la velocidad, yo tengo un mismo ritmo de trabajo, el cargo es el que me exige la velocidad, yo sé que por hora tengo que sacar tantas unidades, no puedo hacerlo más lento”.

Un modelo económico como el actual en Colombia de origen neoliberal, basado en el libre comercio exige de las Compañías mayores niveles de productividad y eso se traduce en formas de precarización de las condiciones de trabajo, las largas jornadas laborales, la mayor demanda, la pérdida de espacios personales, y una mayor exposición y parcial atención en riesgos psicosociales son algunas de las consecuencias percibidas por los colaboradores. Como lo plantea Mejía A., Hoyos C. et al. (2011), *las características resultantes de la nueva organización del trabajo, demandan del trabajador un aumento de la carga laboral, alta urgencia de la realización rápida de las tareas, elevados ritmos de trabajo y mayor responsabilidad, lo que supone una acentuación de la presión laboral que se traduce en tensiones psicológicas con consecuencias a nivel individual y organizacional.*

Todo esto supone de las Compañías, especialmente del Sector industrial mayor atención a las condiciones laborales de sus trabajadores y al soporte requerido a través de las Administradoras de riesgos profesionales no solo de la parte física sino también de la parte cognitiva.

Pasando a la Participación y el manejo del cambio, esta se define según la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social (2010) como:

Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Se convierte en una fuente de riesgo cuando:

- El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.
- En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.
- Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Esta variable es percibida como la de menor nivel de riesgo según el objeto de estudio, este resultado puede estar influenciado por la suficiente información clara y oportuna sobre el cambio proporcionada por las organizaciones al colaborador, adicionalmente puede significar que los aportes y opiniones por parte de éstos no son ignoradas y que los cambios presentados no afectan negativamente realización del trabajo.

Para profundizar sobre este resultado a continuación se presentan algunas percepciones desde las narrativas de los sujetos conseguidas a través del grupo focal implementado como complemento de la aplicación de la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial, expresiones como “En el trabajo que nosotros realizamos nosotros hemos aportado bastante en ese aspecto, algunas se han tomado en cuenta, casi la mayoría, de acuerdo a los problemas que han surgido”, o “En las reuniones antes nos dicen que demos ideas de mejora, yo he dicho cosas muy simples y si se han tomado y otras veces no porque no son las cosas como uno cree”, sin embargo más allá del análisis cuantitativo, se encontró desde lo cualitativo mayores argumentos en detrimento de esta variable y una percepción como factor de riesgo psicosocial en expresiones como “Hoy en día uno da una sugerencia y ya eso no es valorado, la gente de la planta ya entendió eso entonces ya no colaboramos ni nada porque no hay incentivos”, "Uno como operario es quien tiene más experiencia y conocimiento en cuanto a la función que uno hace, eso no lo tienen en cuenta ellos" o

"Anteriormente había un sistema donde a uno le daban una respuesta acerca de las sugerencias que uno hacía pero sabía uno que se la tenían en cuenta pero yo me di al dolor y no volví a pasar sugerencias", adicionalmente "En mi puesto me toca hablar con mi supervisor porque a él lo escuchan más que a uno, para eso hay un líder y puede ser más fácil escuchado él que uno como operario".

Es en el nivel operativo de la organización donde se percibe poca aceptación de las ideas generadas, no se sienten escuchados y en ocasiones frustración al informar que prefieren no aportar más ideas, desde la teoría, Villalobos plantea *"El hecho de participar contribuye a la formación y al crecimiento personal de quienes participan, puesto que las personas aprenden técnicas de resolución de problemas, aportan sus ideas para analizar lo que les rodea, participan con ideas de mejora y desarrollan competencias para trabajar en equipo, mejorar su comunicación e incrementar su autoestima"* (p. 38).

Los aportes de los colaboradores permiten construir aprendizaje organizacional y esto sólo lo consigue la organización logrando apropiarse de los conocimientos individuales de sus colaboradores, para ello es de vital importancia los estilos de liderazgo propuestos para el manejo de estos equipos, es así como estilos muy autocráticos o estilos paternalistas pueden ser contraproducentes para esta variable.

Por último está la variable Capacitación, esta está definida según la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social (2010) como: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

- El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.
- Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Para los colaboradores del nivel gerencial, esta variable fue percibida como factor protector, lo que significa que los colaboradores encuentran fortalezas en las organizaciones estudiadas, lo cual puede darse por un buen proceso de inducción y entrenamiento y a que la capacitación que reciben está alineada con los objetivos del negocio, sin embargo en el nivel operativo fue percibida por el nivel operativo como factor de riesgo psicosocial, la cual puede estar explicada por la ausencia de actividades de capacitación, o porque las existentes son limitadas o no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo, es importante anotar que en el sector manufacturero la capacitación constante se convierte en algo fundamental, las rotaciones del cargo y el afán por sacar la producción exigida ha llevado a que las organizaciones no destinen el tiempo necesario para lograr ajustar al colaborador de acuerdo a la curva de aprendizaje requerida. Según Rodríguez R. Jesús Miguel, Ramírez R. Miguel Armando y Díaz Vicente (2008), *“La capacitación debe ser una filosofía de acción dirigida a dar respuestas a las necesidades de saber, saber hacer y saber ser o estar que de la estrategia general se deriven”*. (p. 2).

Confrontando con lo planteado por los autores se incluyen unos argumentos desde la narrativa, donde se pueden identificar tanto argumentos a favor y en contra, sin embargo los argumentos en contra traen consigo una manifestación de pérdida de tiempo al asistir a capacitaciones que no aportan al quehacer, o al no ponerse en práctica o más aún a la ausencia de la misma o al corto tiempo que se dedica a este tema en la actualidad.

“Sí, los cursos de capacitación que he recibido me han servido mucho para mi trabajo, todos fueron enfocados en cuanto a lo que hacemos, en cuanto a la industria, a mí personalmente me ha servido mucho” o “La empresa siempre nos da capacitación y nos dice como se deben hacer las cosas”, sin embargo se encuentran un mayor número de argumentos en contra tales como: “Cuando entramos el proceso de capacitación mío era de 20 días o un mes pero ahora con los nuevos ya quieren que a los 2 o 3 días estén produciendo”, o “Es que a uno lo capacitan para un puesto y lo mandan para otro donde no fuimos capacitados y por eso es que se presentan accidentes acá”, o como este otro

argumento, “Realmente no he practicado absolutamente nada de la capacitación que he recibido. Me parece que fue ineficaz porque era el tiempo de uno pero a mí no me sirvió para nada”. Una muestra representativa de los colaboradores consideran como carga laboral la asistencia a las capacitaciones, las cuales algunas las consideran innecesarias, sumado a esto el que las realizan en tiempo extra-laboral, restándole tiempo para el descanso.

Alineado con el autor, los planes de capacitación deben aportar a una mejora en la forma de hacer las cosas y no permitir que se perciba como requisito más a cumplir.

### **7.3 Fase construcción de sentido**

La presente investigación en su intencionalidad de identificar y describir la dimensión Control sobre el trabajo perteneciente a los factores psicosociales intra-laborales con los factores de riesgo psicosociales en un grupo de colaboradores de empresas de producción del Centro Occidente Colombiano, profundizando a través de las dimensiones Participación y manejo del cambio, Claridad de rol, Control y autonomía sobre el trabajo y Capacitación, esboza aspectos que se destacan desde lo reiterativo de los elementos explorados y desde lo novedoso en la aparición de factores intervinientes en el mundo del trabajo que caracterizan los contextos laborales en las organizaciones de los servicios humanos al explorar en las narrativas de los colaboradores de las organizaciones quienes viven en la dinámica cotidiana y los que directa o indirectamente están expuestos a diferentes riesgos que buscó comprender esta investigación.

Desde la perspectiva del objeto de estudio de la Maestría en Gerencia del Talento humano se hace necesario comprender y entender las interacciones que giran en torno a la relación Ser Humano- Trabajo y cómo las condiciones cambiantes del nuevo entorno exigen de los colaboradores una alta capacidad de adaptación, como lo manifiesta Blanch J. M., *“La respuesta al por y para qué trabajan las personas tiene implicaciones teórico-prácticas. Por una parte, facilita la comprensión del significado y del valor que*

*le dan al trabajo y del papel que éste desempeña en sus vidas. Por otra, permite profundizar en el conocimiento de campos como la motivación y la satisfacción laborales, el compromiso organizacional y la implicación en el empleo, el rendimiento profesional, la calidad de vida laboral y en definitiva de todo aquello que tiene que ver con la entrada de la gente en las organizaciones laborales y con lo que la incentiva a permanecer en ellas o abandonarlas”(p. 8).*

La precarización de las condiciones laborales actuales puede tener mayor repercusión en aquellas personas que no desempeñan cargos tan cualificados, caso evidente en las empresas de producción donde un 80% de su población pertenecen al orden misional, en muchos casos personas cabezas de hogar o con condiciones socio-económicas poco favorables los cuales no tienen muchas opciones dentro de un mercado laboral limitado, esto agudiza la exposición a enfermedades derivadas del detrimento de las condiciones de los puestos de trabajo a los cuales deben exponerse. El desempeñar una ocupación laboral siempre expone a quien lo hace a cierto tipo de riesgos físicos, químicos, biológicos y adicionalmente a factores de riesgos psicosociales, lo que hace necesario por parte de las organizaciones la implementación de diagnósticos, planes correctivos y preventivos, según la OIT citado por Zuluaga (2009), *“los factores psicosociales de riesgo son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, valores y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*. (p. 18).

Los cambios presentados en el nuevo entorno económico demandan nuevos retos al potencial del desarrollo de los colaboradores, los expone más, pero a su vez presentan nuevos retos para el desarrollo integral. Se hace necesario los diagnósticos que permitan no sólo conocer los factores sujetos al riesgo, sino cuáles son las variables que la organización presenta como fortaleza, esto es, cuáles dimensiones son percibidas por los colaboradores como factores protectores y que al potencializarlos pueden generar mejor

calidad de vida para los colaboradores tanto al interior como en su entorno (grupo familiar).

Esta identificación de dimensiones protectoras se hace más evidente a través del conocimiento de las narrativas, son las expresiones naturales las que enriquecen y permiten identificar las fortalezas que posee una organización y muestra cuáles deben ser los planes de mejora a implementar. Para ello, sin apartarse de los elementos encontrados en la fase interpretativa, se hace necesario entender los resultados arrojados en la investigación, como una forma de hacer evidente la importancia del diagnóstico y gestión del riesgo y/o de los factores intralaborales y extralaborales que afectan las dinámicas internas de la organización, la salud física y mental de los colaboradores y el resultado en la productividad esperada generando un alto nivel de estrés en los actores organizacionales, como lo plantea Blanch, (2007) "...si significa lo mismo trabajar realizando profesionalmente una tarea con disposición del tiempo y de los medios necesarios para ejecutarla con eficacia y de los adecuados dispositivos de prevención de riesgos, a cambio de un salario y de un contrato laboral dignos, que llevarla a cabo en condiciones de presión temporal, de insuficiencia de recursos materiales técnicos e instrumentales, de alto riesgo para la salud o la integridad física y de miseria salarial y contractual".(p. 11).

Este último planteamiento se percibe en un contexto como el identificado en el sector industrial, donde el nivel operativo de las organizaciones se encuentra bastante expuesto por las mismas condiciones que se presentan, la falta de herramientas, las altas exigencias en productividad aunado a la velocidad y exigencia de las organizaciones por no quedar rezagadas, expone mayormente al personal base de la pirámide organizacional.

El dominio Objeto del presente estudio, visualizado desde las diferentes dimensiones presentadas (Control y autonomía sobre el trabajo, participación y manejo del cambio, claridad de rol y capacitación), no presentó un resultado de riesgo alto o riesgo muy alto, sin embargo no puede desconocerse que a través de las narrativas de los

sujetos hay factores resultantes que están afectando notablemente el desempeño y se constituyen como un riesgo organizacional e individual.

Al revisar el dominio Control sobre el trabajo como generador de estrés, se evidenció que ninguna de las dimensiones por sí solas es generadora de éste, sin embargo al miraras en conjunto, si puede afectar negativamente e ir en detrimento de la salud de los colaboradores.

La dimensión Claridad del rol no presentó resultados de riesgo significativos, ni expresiones naturales desfavorables, ésta variable se destaca por la buena percepción que presentaron los colaboradores de las empresas analizadas al tener muy claro el objetivo del cargo y para qué motivo fueron contratados. Es importante destacar como resultado de la investigación que la claridad de rol a pesar de ser de riesgo bajo, muy bajo, es menor el riesgo en el nivel operativo cuando lo que usualmente se presume es que el nivel gerencial (mejor cualificado), se espera que tenga más clara la estrategia organizacional y cuál es el aporte que se hace desde la posición. En ninguno de los casos evaluados se percibió ni ambigüedad ni conflicto de rol.

Pasando a la participación y manejo del cambio, si bien esta variable en el análisis descriptivo arrojó un nivel de riesgo bajo, varios fueron los hallazgos encontrados desde las narrativas de los sujetos. Se percibe como muchos de los cambios que se realizan en este tipo de sectores, se hacen sin informar a los colaboradores, hay manifestación de que en el pasado eran tenidos en cuenta los aportes, sin embargo de cierta época hacia el presente simplemente se definen los cambios y se ejecutan. Aquí se evidencia un desconocimiento de la experiencia adquirida a través del desempeño de la labor que podría arrojar planes de mejora de los procesos en las organizaciones. Otro tema importante que se logró identificar es la baja rotación que tienen las personas que se desempeñan en este sector, donde aquellas personas que no tienen contrato por temporal sino directamente por la Compañía casi que tienen certidumbre y seguridad en su cargo. Sin embargo se evidencia un riesgo para este tipo de organizaciones y es el bajo nivel de apropiación que se tiene de los aprendizajes individuales, con esto se

quiere plantear, que al no lograr volver el aprendizaje individual aprendizaje organizacional, se abre la opción de perder este conocimiento y generar sobrecostos al alargar las curvas de aprendizaje que se generan al presentarse vacantes al interior de la organización.

Recordando una afirmación de Villalobos (1999)“los cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados ni tecnológica ni psicológicamente, son frecuentes factores de riesgo que aquejan buena parte de la población” (p. 32). Narrativas en las cuales al no tenerse en cuenta la opción de que sean tenidas en cuentas las sugerencias de los colaboradores le resta a la organización la implementación de ideas que pueden ayudar en la optimización de procesos, los colaboradores llegan al punto de decidir mejor no opinar ni participar, esto como lo plantea Villalobos, se convierte en un componente que puede desencadenar enfermedades psicosociales.

Por su parte el control y la autonomía sobre el trabajo más allá de ser considerada como factor de riesgo psicosocial tiene un alto porcentaje como un factor protector de riesgo, tanto para el nivel estratégico como el nivel operativo (los dos grupos objeto de estudio) lo perciben con un nivel de riesgo muy bajo. Un hallazgo importante de la investigación es la influencia que se tiene por parte del líder para que esta variable sea protectora de riesgo psicosocial, esto se evidenció a través de las narrativas los cuales perciben exageradas condiciones de supervisión y control por uno de los supervisores, evidenciaron cómo los estilos de liderazgo apoyan la forma de lograr los resultados, poca opción de decidir y poco enfoque hacia el trabajo en equipo en la organización, políticas organizacionales muy enfocadas en un modelo centralizado. Trayendo a Villalobos (1999) plantea que “Las condiciones de supervisión han cambiado gracias a la introducción de trabajo en equipos auto-dirigidos, a la desaparición de la dirección intermedia y a la tendencia de disponer de mecanismos propios en un puesto de trabajo flexible denominado teletrabajo” (p. 20).

Sin embargo se sigue percibiendo que en empresas industriales la figura de supervisión sigue siendo válida o por lo menos sigue siendo empleada, esto pasa en

todas las empresas objeto de estudio, no obstante, es importante anotar que la experiencia adquirida en el puesto de trabajo permite que se logre un mayor grado de autonomía, esto sumado a la duración que se tiene de los colaboradores en las organizaciones.

Por último tenemos la variable capacitación definida por el Ministerio de la Protección Social (2010) como “las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades...se convierte en riesgo cuando el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente o las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo” (p. 24).

Esta variable tiene percepciones tanto a favor como en contra, desde la parte favorable, el que la organización se preocupe por el bienestar de sus empleados al realizar procesos de inducción y capacitación que respondan adecuadamente a la función que van a realizar genera protección en el colaborador en quien se interviene, la posibilidad de rotación de cargos y la inducción debida al cargo también es algo que genera plan de carrera dentro de la organización y es bien percibido; sin embargo la crítica desde las narrativas se fundamenta en que los procesos de inducción y capacitación se han visto vulnerados por las nuevas condiciones cambiantes del entorno, la velocidad requerida para el aumento de la productividad ha llevado consigo la necesidad de hacer ahorros poco estratégicos como en formación, el afán por tener los equipos trabajando es una de las críticas más grandes que se hacen a esta variable y que aumenta su percepción como factor de riesgo psicosocial; esto según lo informan, ha aumentado los accidentes de trabajo por falta de conocimiento en el manejo de máquinas de producción, la necesidad de rotar de cargos sin un proceso de capacitación previo como los cursos que se les dicta sin ser acordes con los cargos que desempeñan y la ausencia de capacitación en el último año, son variables que salieron a flote en las expresiones naturales.

Por último es importante destacar que los resultados del presente estudio permitieron el logro de los objetivos planteados y aportan a la argumentación para validar gran parte de los planteamientos realizados por los teóricos consultados, sin embargo se encontraron hallazgos que no estaban documentados, esto en parte por la ausencia de estudios o pocos de ellos sobre los factores causales de riesgos psicosociales en empresas de producción.

Es importante anotar que estos resultados son particulares para la muestra en cuestión, es decir, las seis empresas objeto de estudio. Sería una oportunidad de profundización en futuras investigaciones, el conocer cuál es el comportamiento que presentan este tipo de empresas del sector productivo en otros contextos (en otras regiones del país o a nivel internacional), adicionalmente en otros sectores de la economía, como por ejemplo el de servicios).

Los resultados que pueden obtenerse al ampliar el contexto objeto de estudio puede proporcionar un escenario más holístico de la Economía Nacional, permitiría indagar sobre los efectos económicos y sociales que esto trae consigo, las acciones que están implementando las Compañías que se están viendo enfrentadas a estos cambios y la validación de las acciones correctivas y preventivas ya implementadas.

También permitiría dar una mirada acerca de la realidad de nuestro modelo económico y proporcionar tanto al empresario como al colaborador, argumentos de fondo con el fin que puedan calificarlas decisiones que están tomando nuestros líderes políticos especialmente en lo referente a tratados de libre comercio que siguen en línea con el modelo neoliberal que implementó nuestro país desde la década de los 90s.

## **8. Conclusiones y Recomendaciones**

De los antecedentes revisados en la presente investigación se podría concluir que no existe propuestas específicas en torno a la evaluación de factores Psicosociales en Empresas de producción, lo que no solo valida la investigación, sino también entrega herramientas teórico conceptuales en el entendimiento e importancia de tal evaluación en pro de la Gestión del Talento Humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de manera integral.

Al revisar cada una de las dimensiones de la Forma Intralaboral, se encontró que no existe relación significativa entre estrés y ninguna de las variables evaluadas cuando son revisadas a nivel individual, sin embargo cuando se miran en conjunto se encuentra que pueden ser generadoras de estrés.

La claridad de rol a pesar de ser de riesgo bajo, muy bajo, es menor el riesgo en el nivel operativo cuando lo que usualmente se presume es que el nivel gerencial (mejor cualificado), se espera que tenga más clara la estrategia organizacional y cuál es el aporte que se hace desde la posición. En ninguno de los casos evaluados se percibió ni ambigüedad ni conflicto de rol.

Se percibe como el nivel ejecutivo de los encuestados le dan mayor significancia que el nivel operativo a las relaciones familiares, a la situación económica del grupo familiar y a la influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo cuyas variables al estar en riesgo aumentan la probabilidad de estrés.

Al revisar la correlación existente entre las condiciones extra-laborales y el estrés, se puede concluir que si hay una relación altamente significativa, esto debido a que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional, por ejemplo a medida que aumenta la connotación de riesgo del tiempo fuera del trabajo

aumenta la propensión al estrés, a medida que aumenta la connotación de riesgo de las relaciones familiares aumenta el nivel de estrés.

En todos los casos se percibe una correlación más alta en los jefes profesionales y técnicos sobre las condiciones extra-laborales con el nivel de estrés excepto para la variable comunicación y relaciones interpersonales. Sin embargo tanto para los profesionales jefes y técnicos como para los auxiliares y operarios existe una correlación directa alta; esto quiere decir que a medida que aumenta el riesgo en cada una de las variables de la categoría extra-laboral, el nivel de estrés aumenta.

El nivel de estrés se percibe más alto para operarios como factor de riesgo psicosocial, mientras que para Jefes, profesionales y técnicos es menor. Este resultado se presenta como un hallazgo de la investigación ya que el operario se encuentra centrado en la rutina mientras que el nivel Gerencial la exigencia es mayor, mostrando un resultado que difiere de los conceptos de los teóricos.

Para la variable Control y Autonomía sobre el trabajo, se encontró como el estilo de liderazgo en el nivel operativo es fundamental para que esta variable sea considerada como protectora de riesgo psicosocial, esto se evidenció a través de las narrativas los cuales perciben exageradas condiciones de supervisión y control por uno de los supervisores, evidenciaron cómo los estilos de liderazgo apoyan la forma de lograr los resultados, en el caso del modelo autocrático se percibe poca opción de decidir y poco enfoque hacia el trabajo en equipo en la organización, políticas organizacionales muy enfocadas en un modelo centralizado.

## Referencias

- Blanch J., Sahagún M., Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3): 175-189.
- Blanch, J. M. (2007). *Psicología Social del trabajo. Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales. México-Barcelona: Antropos-UAM.*
- Blanch R., J. M. (2009). *Módulo Dimensión psicosocial del trabajo*. Especialización y Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales.
- Blejmar, B. (2008). *Gestión de cambio organizacional. 7.º Congreso Internacional de Educación. Editorial Santillana, 2008.*
- Charria, V. H., Sarsosa Kewy, Arenas, F. (2011). *Riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, vol. 29, núm. 4, pp. 380-391.*
- Comisión Europea (1999). Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Artículo Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: Sal de la vida o beso de la muerte.
- Garay, L. J. (1999). *Globalización y crisis ¿Hegemonía o corresponsabilidad?* Bogotá: TM Editores, Colciencias.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). NTP 388: *Ambigüedad y conflicto de rol.*

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). NTP 603: *Riesgo Psicosocial: el modelo demanda-control*. España.
- Ivancevich, J. M. (1985). *Estrés y trabajo*. México: Trillas.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decisions latitude and mental strain: implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*. 24, 285-308.
- Karasek, R. (1998). *Demand/control model: a social, emotional and physiological approach to stress risk and active behavior development*. *Enciclopedia of Occupational Healthand Safety*. OIT. Sweden.
- Meliá, J. L., Zornoza, A., Sanz, M. J., Morte, M. P., & González, V. (1987). *La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral [The incidence of role conflict factors and role ambiguity factors in job satisfaction factors]*.
- Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica. Madrid. 287.*
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. NTP.388.Antigüedad y conflicto de rol. (2001).*
- Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá. pp. 52–104, 372–392.
- Ministerio de la Protección Social. *Resolución 2646. (2008). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Bogotá.

- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá.
- Negri, T. y Hardt, M. (2001). De qué Globalización hablamos (Entre Globalización y Globalizaciones). Imperio, Bogotá D.C. Ediciones desde abajo.
- Organización Internacional del Trabajo. Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control. Occupational Safety and Health Series No. 56. Geneva: oit; 1986.*
- Peiró J., Bravo, M. (1999). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Peiró, J. M. (2001). *El Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, N° 13. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [insht]. El programa de ayuda al empleado (eap): intervención Individual en la prevención de riesgos psicosociales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2004.*
- Peiró, J. M. (2001). El Estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, N° 13.*
- Villalobos, G. (1999). *Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial*. 32 Vo Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá.
- Zuluaga Soto, J. (2009). *Módulo motivación y calidad de vida laboral*. Especialización y Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales.