

FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EMPLEADOS DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P EN LAS SECCIONALES DEL ORIENTE DE
CALDAS

FREDY SALDAÑA LEOPARDO
C.C. 10.185.434

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
MANIZALES
2015

FACTORES PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS DE
EMPOCALDAS S.A. E.S.P EN LAS SECCIONALES DEL ORIENTE DE CALDAS

FREDY SALDAÑA LEOPARDO
C.C. 10.185.434

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

LUZ ÁNGELA VÁSQUEZ
DOCENTE

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
MANIZALES
2015

Contenido

	pág.
Introducción	4
Justificación	5
Planteamiento y Descripción del Problema	6
Antecedentes	12
Pregunta de investigación	17
Objetivos	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos	20
Marco Conceptual	18
Metodología	33
Referencias	34

Introducción

En las últimas décadas del siglo XX, con la profundización de la globalización, las innovaciones tecnológicas y la implementación del neoliberalismo, se transformaron las formas de organización del trabajo. Estos cambios visibilizaron los factores psicosociales y su relación con la calidad de vida de los empleados que hacen parte de las organizaciones, con su bienestar, satisfacción y productividad. Desde entonces, dichos factores se convirtieron en un objeto de estudio para las empresas debido a su vínculo con la eficiencia de los trabajadores. Es en este sentido que el presente proyecto de investigación se orienta a establecer la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la Satisfacción Laboral en los empleados de las seccionales de Empocaldas S.A. E.S.P del Oriente de Caldas

A partir del estudio de los Factores Psicosociales y la Satisfacción Laboral, variables que afectan (positiva o negativamente) el desempeño laboral, se identificará la situación de los empleados de la organización citada, con el fin de fortalecer un contexto laboral –en términos de políticas y procesos- que en el futuro permita procesos de intervención dirigidos a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Esto se realizará mediante la recolección de información a través de la Batería para la evaluación de riesgos psicosociales (específicamente los instrumentos diseñados con el fin obtener información referida al trabajo) y el cuestionario de Satisfacción en el trabajo diseñado por SURA, administradora de riesgos laborales.

Justificación

Los factores psicosociales son condiciones que influyen positiva o negativamente en los empleados de las organizaciones, pues de ellos dependen variables esenciales en el nivel de la productividad de los trabajadores como la satisfacción laboral. Por ende, las condiciones intralaborales y extralaborales que las empresas promuevan se vinculan a su eficiencia, siendo una necesidad para las organizaciones mantener condiciones laborales que garanticen la calidad de vida de sus empleados. De esta manera, realizar estudios y diagnósticos sobre las condiciones laborales de una organización es fundamental para el desarrollo de la Gestión del Talento Humano, ya que se establecen referentes sobre el comportamiento de los empleados que pueden ser orientados para la creación de medidas que ayuden a solucionar y prevenir problemas que se presenten en el ámbito laboral.

En lo anterior radica la importancia de la presente investigación: establecer las condiciones intralaborales y su relación con la satisfacción laboral le permitirá a Empocaldas mejorar la calidad de vida de sus empleados a través del fortalecimiento de Factores Psicosociales protectores y la intervención y/o control de factores de riesgo. Este estudio es el primer paso en un proceso de intervención ya que identifica cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores para en un futuro intervenirlos. Variables como relaciones entre los empleados, sean del mismo status o no, ambiente físico, condiciones de contratación, etc., son esenciales en esta investigación.

Este trabajo parte del supuesto, ya comprobado en otras investigaciones, de la relación de entre satisfacción laboral y productividad laboral. Así, si los trabajadores, en este caso de Empocaldas, sienten bienestar psicológico, físico y material, la eficiencia de la empresa será mayor a lo que sería si la satisfacción fuera precaria. Por otra parte, fortalecer la motivación y satisfacción de los empleados es importante porque posibilita la estabilidad del personal y ayuda a humanizar la organización. De modo que con la ejecución de este estudio se generarán recomendaciones puntuales y precisas dirigidas a transformar los factores psicosociales que impactan negativamente el comportamiento de los empleados, todo con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores y con ello la productividad de la empresa.

Planteamiento y Descripción del Problema

Las empresas de servicios públicos están fundamentadas en la prestación oportuna y óptima de los servicios básicos o esenciales que permiten la salubridad, el bienestar social y la comunicación de una comunidad o Estado. Para lograr lo anterior, estas empresas, de carácter público o privado, procuran mantener satisfechos los servicios en sus usuarios. Por lo tanto, se debe minimizar toda acción que entorpezca la buena distribución y prestación de los servicios, sin olvidar que las personas que pertenecen a estas organizaciones son las que poseen la responsabilidad de administrar adecuadamente los recursos. De ahí la necesidad de identificar el grado de satisfacción laboral del empleado de la organización. Como plantea Robinns (1994) la relevancia de la satisfacción laboral radica en que hay evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud, por lo que la gerencia debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo (pág. 259).

Para las organizaciones el nuevo escenario global presenta un sinnúmero de retos que deben sortear para garantizar el éxito de las mismas y su supervivencia en el mercado. Los principales retos se relacionan con la implementación de procesos de administrativos y de producción más eficientes, la inversión tecnológica, el manejo responsable de las finanzas y de los recursos de acuerdo con las políticas y estándares globales, el desarrollo de habilidades de negociación (pensado en un contexto internacional), y el trabajo en equipo con compañías extranjeras presentes en el país. Este ambiente globalizado contribuye a que los países como Colombia, suscriban tratados de libre comercio, los cuales transforman la gestión del talento humano de las organizaciones. La necesidad de constituir empresas modernas preparadas para competir en los mercados nacionales e internacionales condiciona a la Gerencia de esta área a que cambie los paradigmas que tenían establecidos y enfoque el talento hacia prácticas más competitivas.

Con base en lo anterior, la Gestión del Talento Humano de las entidades prestadoras de servicios públicos, busca renovar el desarrollo del capital humano por medio de nuevos procesos y cambios que determinan las habilidades y destrezas de los trabajadores, considerándolos pieza

clave en el desarrollo de las organizaciones. De tal forma los factores psicosociales estén dirigidos a elevar el rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

En Colombia es un deber legal que las empresas realicen evaluaciones de los factores psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores. Así, se deben cumplir con los requerimientos del Sistema General de Riesgos Laborales, el cual dicta las normas y procedimientos que buscan prevenir, proteger y brindar atención a las personas de los efectos de las enfermedades o accidentes que se den en el lugar de trabajo o como consecuencias del mismo (decreto legislativo 1295/94, art. 1º). Asimismo, el Estado colombiano, mediante la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, establece las acciones que se deben realizar para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización los riesgos psicosociales.

Empocaldas S.A. E.S.P. no es ajena al interés por evaluar los factores psicosociales a los que sus trabajadores están expuestos. En esta empresa de servicios públicos de Caldas se han presentado quejas por parte de usuarios sobre la mala atención del personal encargado del mantenimiento y medición, al igual que quejas por el personal que labora en las oficinas de atención. En este sentido, los usuarios acusan a la empresa de prestar un servicio de mala calidad por la no respuesta oportuna a sus demandas o porque las soluciones no corrigen el problema de forma definitiva. Debido a esto, durante los años 2013 y 2014 se realizaron diagnósticos de clima laboral en el personal, dentro del Marco del Plan Estratégico 2012-2015. Además, la oficina de gestión humana adelantó una encuesta sobre el grado de satisfacción de los empleados de sus oficinas en todo el departamento de Caldas. Esta investigación se centró en seis dimensiones: ambiente de interés, relaciones de trabajo, trabajo en equipo, reconocimiento y bienestar, y código de ética. Con cuatro grados de satisfacción: Insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, con un valor de 1 a 4 para cada uno en el orden mencionado.

Los resultados indicaron que la participación en el municipio de La Dorada fue de las más altas respecto a los otros municipios (alrededor de 26 empleados de 33) y que los tres aspectos donde se obtiene menor puntaje en el grado de satisfacción son: capacitación que ofrece la empresa (64.5%), iluminación deficiente (67.75%), falta de reconocimiento por parte de los

superiores (69.75%). Cabe decir que los datos están dados para el universo poblacional de la investigación –en total fueron 204 empleados de todos los municipios de los cuales solo el 12.75% fueron funcionarios del municipio de La Dorada– planteando la duda sobre lo representativo que son para nuestro objeto de estudio.

Para la medición de Clima Laboral en el año 2014 se reestructuraron las dimensiones: identidad y satisfacción, condiciones físicas de trabajo, comunicación, relaciones, cultura organizacional, bienestar y código de ética. Comparando los resultados frente a lo obtenido en 2013, y teniendo en cuenta las nuevas variables, se evidencia que los resultados son menores:

Tabla. Resultados encuesta clima laboral 2013	
Grupo	Resultado
Identidad y satisfacción	87,24%
Condiciones Físicas de trabajo	78,74%
Comunicación	76,28%
Relaciones	86,85%
Cultura Organizacional	85,19%
Bienestar	82,83%
Código de Ética	79,82%
Total Promedio 2014	80,97%

Fuente: Informe de Gestión Empocaldas 2013

Tabla. Resultados encuesta clima laboral 2014	
Grupo	Resultado
Identidad y satisfacción	89,13%
Condiciones Físicas de trabajo	78,40%
Comunicación	77,42%
Relaciones	87,50%
Cultura Organizacional	82,42%
Bienestar	71,50%

Código de Ética	73,38%
Total Promedio 2014	79.68%

Fuente: Informe de Gestión Empocaldas 2014

El resultado general de la encuesta de clima organizacional ha disminuido, pasando del 80,97% en el año 2013 a 79,68% en el año 2014. Por lo cual la meta no se vio cumplida para ese año. Si se mira el grupo de variables relacionadas con el Bienestar en 2013 el promedio fue de 82,83%, mientras que en 2014 fue de 71,50%. Hay que tener en cuenta que la entidad en lo referente a los recursos humanos, busca evaluar elementos que considera parte del Clima Laboral, más no tiene en cuenta el nivel motivacional, ni la satisfacción general de sus condiciones laborales, ni mucho menos las condiciones de calidad de vida. Tampoco las características Sociodemográficas (Edad, Sexo, Nivel Educativo, etc.) o las condiciones laborales como el tipo de contratación o salarios. Se suma que el instrumento utilizado no tiene en cuenta los riesgos psicosociales a los que su recurso humano se ve afectado en el cumplimiento de sus funciones. Dado a que el estudio realizado por Empocaldas S.A. E.S.P mide el grado de satisfacción de sus empleados de forma secundaria, ni evalúa la exposición a los factores de riesgos psicosociales, a pesar que ya han sido establecidos legalmente por el gobierno nacional para su implementación, es necesario realizar esta investigación, la cual se realizará en La Dorada, Guarinocito, Marquetalia, Samaná y La Victoria.

El Objeto de Estudio

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas (Empocaldas S.A E.S.P), es una sociedad anónima comercial de nacionalidad colombiana, del orden departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001, disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa es 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas.

Empocaldas S.A E.S.P. está conformada por una sede administrativa con domicilio en la ciudad de Manizales y 24 seccionales ubicadas en veinte (20) municipios, tres (3) corregimientos y un (1) centro poblado, pertenecientes al departamento de Caldas; igualmente cuenta con 22 plantas de tratamiento de agua potable, 10 bombeos y 1 planta de tratamiento de aguas residuales; en su condición de monopolio natural presta de manera integral los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios y corregimientos socios. Adicionalmente y tal como lo exige la ley (decreto 2668 del 2000), factura y recauda el servicio de aseo.

Actualmente la empresa cuenta con 73.363 suscriptores de acueducto equivalente a una cobertura del 96,84%; cuenta además con 67.066 suscriptores de alcantarillado equivalente a una cobertura del 89,65%.

Cuenta con un capital humano de 117 personas de los cuales 70 pertenecen a las seccionales del Oriente de Caldas (La Dorada, Guarinocito, Marquetalia, Samaná, y Victoria) incluyendo empleados administrativos y operativos.

Mapa de los municipios servidos por Empocaldas.

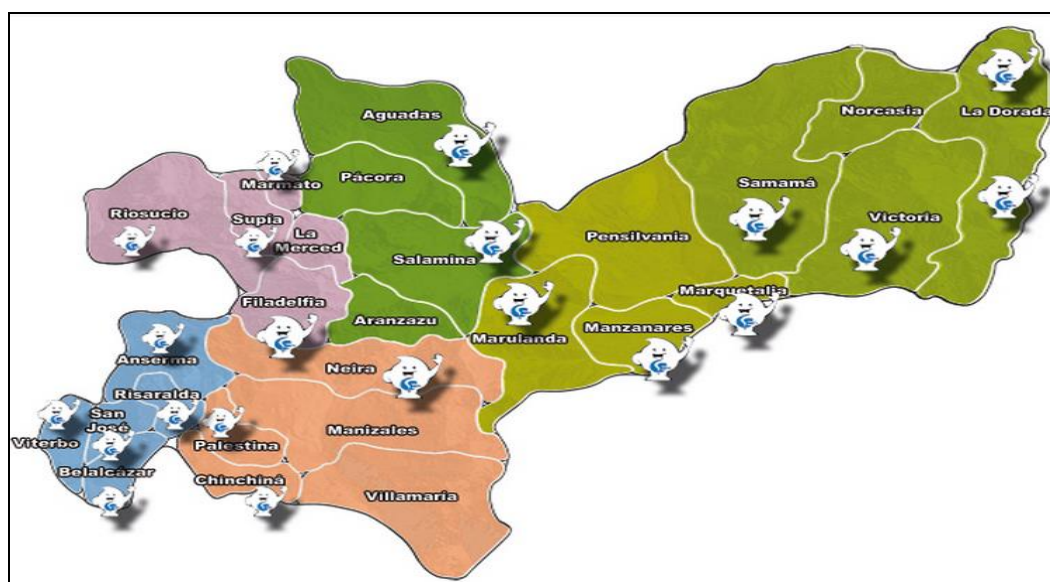


Figura 1. Cobertura de Empocaldas S.A. E.S.P. en el departamento de Caldas

Desde el año 2012 la entidad ha venido desarrollando un proceso de elaboración del plan estratégico de la entidad para la vigencia 2012 - 2015 se desarrolló mediante la implantación de talleres para la definición de la misión y visión de la Empresa en las seccionales de La Dorada, Chinchiná y Manizales. Siendo estas las tres seccionales principales, en donde se estructuraron la misión y la visión, aplicación del modelo de control interno MECI, sistemas de evaluación del desempeño y desarrollo del recurso humano, teniendo en cuenta a todos los responsables de los procesos, se ha venido trabajando en la generación de propuestas que ayuden al proceso de reestructuración de la entidad. (EMPOCALDAS S.A. E.S.P, 2012)

Antecedentes

El estudio de los riesgos psicosociales en las empresas ha tomado importancia en los últimos años, debido a que se ha demostrado su relación con la productividad de las organizaciones. La investigación titulada *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*, realizada por Palomo-Vélez G, Carrasco J, Bastías A, Méndez MD, Jiménez A., da cuenta de la relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

En el caso citado, la flexibilidad laboral –medida cuyo fin es el abaratamiento de los gastos de la empresa– se evidencia como la principal causa de la percepción negativa que tienen los empleados sobre su trabajo, sumado a la baja remuneración, problemas de seguridad social e incertidumbre por el desempleo. Estos factores, al afectar negativamente el bienestar laboral, se consideran riesgos psicosociales. Los autores plantean que dichos riesgos son causados por las interacciones fallidas entre el trabajo, el medio ambiente y condiciones de una organización (Carrasco, Bastías, Méndez, Jiménez, & Palomo-vélez, 2015).

Anteriormente los riesgos psicosociales no eran estudiados por la falta de información que se poseía sobre su relación con la productividad y la salud de los trabajadores, por la creencia generalizada de que el estrés es un problema individual que no afecta a los que no lo poseen y por la falta de métodos con los que se evalúan estos tipos de riesgos. Sin embargo, a finales del siglo XX crece el interés por esa problemática aumentando las investigaciones dirigidas a identificar los riesgos psicosociales más comunes, por qué se presentan, cómo prevenirlos y, en el caso de que ya existan en la empresa, cómo intervenirlos. José Blanco Ezquerro, Patricia Rodríguez Pérez y Paula Valiente Díaz de Cerio (S.F.), afirman que

“El mundo del trabajo actual está sufriendo cambios importantes en los últimos años en cuanto a su organización y estructura. La globalización, la galopante innovación tecnológica, la búsqueda de eficiencia, control del coste, la búsqueda de calidad y las búsquedas de formas organizacionales que hagan más competitivas a las empresas y organizaciones, tiene como consecuencia un interés cada vez mayor por la gestión del trabajo y los recursos humanos.”(Ezquerro, Rodríguez Pérez, & Díaz de Cerio, pág. 7)

La investigación que estos autores realizaron se titula *Factores de riesgo psicosocial, autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores de empresas de ocio y tiempo libre*, cuyo objeto fue la Comunidad Autónoma La Rioja, España. Como su nombre lo indica, el objetivo general se orientó a relacionar los factores psicosociales con la percepción que tiene el empleado sobre su eficacia y con su satisfacción laboral. Asimismo, se incorpora el estudio del estrés laboral. Grosso modo, el estrés laboral es la consecuencia por el alto esfuerzo en el trabajo, combinado con baja recompensa y restricciones laborales (Ezquerro, Rodríguez Pérez, & Díaz de Cerio, S.F). Además, puede incluir la falta de liderazgo del jefe y un clima organizacional poco funcional. Los factores psicosociales a los que los empleados están expuestos dependen de la organización a la que pertenece y el tipo de trabajo que realiza. La satisfacción laboral es, entonces, la respuesta positiva que los empleados le dan a su trabajo. El compromiso con la tarea y la empresa, los altos niveles de productividad y las posibilidades de ascenso incrementan la seguridad de las personas y, con ello, su bienestar.

También la percepción de autoeficacia –que es diferente a la productividad que realmente el trabajador tiene, en la medida que se basa en una opinión subjetiva– influye en la satisfacción sobre el trabajo que se realiza. Las formas más comunes de evaluar el propio trabajo, según los autores, son a partir del análisis de los logros cumplidos, de la comparación con otros que realizan la misma labor, de las opiniones que los otros tienen sobre la propia eficacia y por los estados emocionales del empleado que se evalúa. Las empresas que fomentan el reconocimiento de metas alcanzadas por los empleados incrementan la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus acciones. En conclusión, en esta investigación se demostró que los riesgos psicosociales, la percepción de autoeficacia y satisfacción laboral se relacionan estrechamente.

La investigación *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*, realizado por Paola Gómez, Julia Hernández y María Doris Méndez, al igual que las anteriores investigaciones mencionadas, demuestran que a mayor riesgo psicosocial menor es la satisfacción laboral (Rojas, Hernandez Guerrero, & Méndez Campos, 2014). En el mencionado estudio de caso se analizan conjuntamente variables que las investigaciones citadas hasta el momento trabajaron individualmente: *exigencias psicológicas del trabajo, posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones*. En dicho estudio se demostró que a mayor exigencias psicológicas del trabajo –actitudes emocionales

necesarias– menor nivel de satisfacción laboral; a menor presencia de posibilidades de desarrollo, por ejemplo de ascenso, menor satisfacción laboral; a menor apoyo social por parte de la empresa menor satisfacción laboral; a mayor calidad de liderazgo de los jefes mayor satisfacción laboral y, por último, a mayores compensaciones –de tipo económico o de reconocimiento a la buena labor– mayor satisfacción laboral (Rojas, Hernandez Guerrero, & Méndez Campos, 2014).

En el mismo sentido que los anteriores estudios se halla la investigación denominada *Relación entre factores de riesgo psicosocial e índices de satisfacción laboral: caso empresa Mantahuen Chile*, realizada por Ángela Marlene Cea Medina y Pamela Andrea Mella Escobar. La satisfacción laboral es definida por las autoras como el indicador más importante con el que se mide las actitudes que los trabajadores tienen sobre su empleo, coincidiendo con las otras investigaciones citadas en que dicho indicador es esencial para la productividad y eficiencia de las organizaciones. Las hipótesis del estudio fueron: a mayor identificación de riesgos psicosociales mayor insatisfacción en relación a la supervisión, al ambiente físico, a las prestaciones y al bienestar mental de los empleados (Medina & Mella Escobar, 2009); estas fueron demostradas en el proceso investigativo.

Por su parte, Andrea del Pilar Beltrán Cabrejo (2014) ejecutó el estudio *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002–2012*. Este análisis es de carácter bibliográfico ya que se centra en identificar qué investigaciones se han hecho sobre el tema. Los hallazgos demostraron que

(...) la mayoría de los estudios pertenecen al Constructo de Condiciones Intralaborales, los que a su vez se clasificaron desde los siguientes dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con el mayor número de estudios, seguidamente el dominio Control y finaliza Demandas del trabajo, con la menor cantidad de artículos (Cabrejo, Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario, 2014, pág. 51).

De modo que en Colombia, según la anterior investigación, la variable *liderazgo* ha sido ampliamente estudiada, razón por la que la siguiente investigación aborda este tema. *Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*, realizado por Francoise Contreras, Fernando Juárez, David Barbosa y Ana Fernanda Uribe, analizan la relación entre liderazgo y clima organizacional, y sus conexiones con los factores psicosociales. Inician su exposición planteando que la importancia del liderazgo radica en que el

saber dirigir a otros facilita el proceso laboral y permite lograr metas eficientemente. Los líderes implementan normas, abogan por buenas relaciones interpersonales y son modelos para sus compañeros de trabajo (Contreras, Juárez, Barbosa, & Uribe, 2010).

De esta manera, el líder interfiere en la percepción de los trabajadores sobre la organización, vinculando el liderazgo con los factores psicosociales. En la investigación se señala la existencia de dos tipos de liderazgo: centrado en las personas, por un lado, y en las metas de las organizaciones, por el otro. El primero es el más adecuado para la satisfacción laboral, ya que se basa en la motivación del individuo o los equipos, mientras que el segundo se fundamenta en los deseos de las empresas, provocando que los trabajadores no se sientan parte de ella. Los líderes que se centran en las metas de las empresas fallan en que su método es coercitivo, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales de los empleados.

De acuerdo a lo anterior, el clima organizacional, el cual es una variable esencial en la motivación y salud mental de los trabajadores, se relaciona directamente con los factores psicosociales. Los climas organizacionales funcionales reducen el estrés producido por actividades laborales, al mismo tiempo que ayudan al bienestar de los empleados (Contreras, Juárez, Barbosa, & Uribe, 2010). Ahora bien, la relación entre el clima organizacional y los factores psicosociales no es unilateral, pues este último también influye en el primero. La conclusión de la investigación es que “(...) a mejor clima laboral menor percepción de riesgo psicosocial y a mayor percepción de riesgo psicosocial peor clima laboral”(Contreras, Juárez, Barbosa, & Uribe, 2010). Ya sea el clima laboral influenciando los riesgos psicosociales o a la inversa, el bienestar laboral de los trabajadores depende de esos factores. La forma de reducir los riesgos psicosociales es estableciendo medidas de protección o preventivas que promuevan la claridad en los objetivos, la toma de decisiones y la calidad de la comunicación entre personas del mismo o diferentes status.

Por último, la investigación *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*, ejecutado por Sandra Constanza Cañón Buitrago y Gladys Galeano Martínez, coincide con los anteriores estudios en que se demuestra que cuando los trabajadores participan de las decisiones, tienen un clima laboral funcional y hay un adecuado sistema de recompensas es mayor la Satisfacción laboral. En este estudio de caso se encontró que factores como el salario, utilización de sus capacidades,

la supervisión y oportunidades de ascenso también se relacionan con la calidad de vida laboral. Aunque la inestabilidad del empleo es considerada un riesgo psicosocial, en el caso aquí citado, se evidenció que dicha variable no se conecta profundamente con el bienestar de los empleados, pues el tipo de vinculación mayoritario en *ASSBASALUD* es de prestación de servicios, donde el 72% de los encuestados respondieron no estar insatisfechos con ese tipo de vinculación (Buitrago & Martínez, 2011). El estrato socio-económico, que es un factor extra-laboral, demostró ser esencial en la calidad de vida laboral: las personas que pertenecen al estrato 3 reportaron alta calidad de vida mientras que los de estrato 1 unas condiciones de calidad de vida baja (Buitrago & Martínez, 2011).

La conclusión general de las investigaciones expuestas se resume en que la satisfacción laboral y las situaciones de riesgo psicosocial, con sus correspondientes dimensiones, se correlacionan negativamente. “Es decir que a mayor identificación de Situaciones de Riesgo Psicosocial menores índices de Satisfacción” (Medina & Mella Escobar, 2009, pág. 112). De acuerdo con las ideas presentadas en esta sección del documento, los riesgos psicosociales que se evidenciaron con mayor frecuencia fueron los asociados a: liderazgo inadecuado, sobrecarga laboral, inestabilidad del empleo, baja remuneración, falta de reconocimiento a la buena labor y clima organizacional deficiente. Estos factores influyen en la satisfacción laboral de los empleados de acuerdo a las particularidades de las empresas.

En este sentido, cada organización tiene características propias, por lo que los riesgos psicosociales varían según el sector en que la empresa se inscriba, a saber, primario, secundario y terciario. Si bien las investigaciones parten de la relación, ya demostrada, entre riesgos psicosociales y satisfacción laboral, cada empresa, según sus condiciones y contexto, poseen sus propios factores psicosociales. Además, cada organización –así se encuentren en un mismo sector, ofrezcan un mismo servicio y otras semejanzas posibles– posee sus políticas, normas y características de cultura organizacional, los que inciden en los riesgos psicosociales y, por ende, en la satisfacción laboral.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas?

Objetivos.

General.

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.

Específicos.

- Describir los factores psicosociales intralaborales protectores evidenciados por los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.
- Describir los factores psicosociales intralaborales de riesgo evidenciados por los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.
- Describir la satisfacción laboral de los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales de oriente de Caldas.
- Establecer la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados de EMPOCALDAS S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.

Marco Conceptual

Las transformaciones tecnológicas, el desarrollo económico, la profundización de la competencia y la poca intervención del Estado en el mercado –presupuesto básico del neoliberalismo– han conducido a nuevas formas de organización del trabajo. Por lo tanto, los cambios en la economía a escala mundial influyen las opciones laborales, los tipos de cualificación que el mercado demanda, los ritmos de trabajo, las metas de las empresas y la salud física y mental de la población laboral activa (Monte, 2012). Estas transformaciones, que están vinculadas a la apertura económica neoliberal, la globalización y los desarrollos tecnológicos, han visibilizado los *factores psicosociales*, convirtiéndolos en un objeto de interés científico y empresarial.

El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores. (Monte, 2012, pág. 239)

En este sentido, a partir de los cambios sufridos en la economía, en las últimas décadas del siglo XX, los factores psicosociales aparecen como objeto de estudio. Según Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León (2010), las primeras investigaciones oficiales sobre el tema se presentaron en los años 80, de las cuales sobresale la realizada, en 1984, por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) titulada *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. En este, citan Jiménez y Báez, se define factores psicosociales como

(...) interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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 través de

percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 5)

La definición de la OIT se centra en el trabajador concreto y en el contexto laboral en que se desenvuelve, insistiendo en que la salud laboral interviene en el funcionamiento de la empresa, debido a que aumenta o disminuye la productividad. No se trata de un problema individual –en el que el único afectado es el trabajador– sino de un problema social en el que la organización influye en la calidad de vida del empleado al mismo tiempo que esa calidad de vida determina a la empresa.

Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) en 1988, es otro documento histórico que introduce novedades en el estudio de los riesgos psicosociales (Jiménez & Báez León, 2010). En este se plantea que, aunque el origen de los factores psicosociales depende de las condiciones que la empresa promueva, se trata de un asunto de percepción del empleado. En otras palabras, los trabajadores tienen experiencias que los lleva a percibir de determinada manera su situación en la organización.

Estudios más contemporáneos, como el de Pedro R. Gil-Monte (2012) –*Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*– plantean que los factores psicosociales, son condiciones que viven los empleados de una empresa relacionados a “(...) la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno” (Pág. 238), los cuales influyen en el desarrollo laboral de los trabajadores y su salud física y mental. Cuando los factores psicosociales de una organización son positivos fomentan el desarrollo individual de los empleados; cuando son negativos conducen al precario bienestar laboral.

Los factores psicosociales, siguiendo a Jiménez y Baéz, se dividen en dos tipos: factores organizacionales y factores laborales. Por un lado, los *factores psicosociales organizacionales* son condiciones de la empresa, como política y filosofía de la organización, cultura organizacional y relaciones industriales. La política y filosofía de la organización comprende la relación trabajo-familia, gestión de recursos humanos, política de seguridad y salud,

responsabilidad social y estrategia empresarial. La cultura organizacional se refiere a la política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión y liderazgo. Y las relaciones industriales abordan el clima laboral, la representación sindical y los convenios colectivos (Jiménez & Báez León, 2010).

Por otro lado, los *factores psicosociales laborales* son condiciones que vive el empleado según su trabajo. Se constituyen por las condiciones del empleo, el diseño del puesto y la calidad en el trabajo. Las condiciones de empleo comprenden el tipo de contrato, el salario y el diseño de carreras. El diseño de puesto se refiere a la rotación de puestos y trabajo grupal. La calidad en el trabajo trata del uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía, capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo (Jiménez & Báez León, 2010). La anterior categorización se basa en un cuadro que Jiménez y Báez exponen, en el documento *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* (2012), el cual, a su vez, está basado en el modelo de indicadores de Roozeboom, Houtmany Van den Bossche de 2008.

De esta manera, los factores psicosociales organizacionales y laborales son condiciones del trabajo que afectan de forma positiva o negativa –dependiendo de las singularidades de la empresa y del contexto laboral del empleado particular– la salud del trabajador. Ahora bien, cuando los factores psicosociales tienen efectos negativos en la salud del empleado se le consideran *factores psicosociales de riesgo*.

Jiménez y Báez, basándose en Cox y Griffiths (1996), planteanel contenido del trabajo, la sobrecarga y el ritmo, los horarios, el control, el ambiente y los equipos, la cultura organizacional y las funciones, las relaciones interpersonales, el rol en la organización, el desarrollo de carreras, la relación trabajo-familia y la seguridad contractual, como variables que determinan los factores psicosociales de riesgo. A continuación se transcribe el cuadro presentado por los autores.

- **Contenido de trabajo:** falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Sobrecarga y ritmo:** exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Horarios:** cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Control:** baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Ambiente y equipos:** condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Cultura organizacional y funciones:** mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Relaciones interpersonales:** aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Rol en la organización:** ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Desarrollo de carreras:** incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).

- **Relación trabajo-familia:** demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).
- **Seguridad contractual:** trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración (Jiménez & Báez León, 2010, pág. 9).

En síntesis, los *riesgos psicosociales* son aquellos factores que tienen efectos negativos en la salud de los trabajadores, provocando situaciones de estrés que afectan la productividad laboral y la salud física y mental del empleado. Cabe decir que los riesgos laborales presentes en una empresa no implican necesariamente baja calidad laboral; como su nombre lo indica, son riesgos que *posiblemente* afectarán a los empleados expuestos a ellos. La manera de controlarlos es a través de la implementación de *factores protectores psicosociales* que promuevan la calidad de vida de los trabajadores, ayudándolos a adaptarse al entorno físico y social de la organización (Cabrejo, Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario, 2014).

De acuerdo a lo anterior, los riesgos psicosociales se analizan desde un panorama social: su origen no se debe a cualidades de carácter individual de un trabajador, sino a un mal diseño y ordenación del trabajo (Monte, 2012). En pocas palabras, se trata más de un problema de la empresa que del empleado. Ciertamente los factores individuales de las personas (estructura de la personalidad, problemas de ansiedad y de depresión) influyen en la forma en que afectan al individuo, mas no implica que el origen del riesgo se deba simple y llanamente al estado psíquico del sujeto. Por esto, las empresas deben detectar los riesgos a los que sus empleados están expuestos para mejorar sus condiciones laborales.

Según las definiciones de los factores psicosociales en el trabajo, expuestas hasta el momento, se evidencia que estos se relacionan con la *satisfacción laboral*, pues existen condiciones intralaborales que influyen en los estados psicológicos de los empleados, aumentando o disminuyendo su sensación de bienestar. De ahí que el estudio del bienestar del trabajador –causas que lo generan o su vínculo con la productividad– sea uno de los temas más estudiados en el campo organizacional (Cabrejo, Repositorio Institucional de la Universidad del

Rosario, 2014). En resumen, la *calidad de vida del trabajador*, el *bienestar laboral* y la *satisfacción laboral* son tres variables implicadas en los factores psicosociales.

Almudena Segurado Torres y Esteban Agulló Tomás (2002) plantean que el estudio de la Calidad de vida laboral se ha abordado desde dos perspectivas teóricas: calidad de vida a partir del entorno del trabajo y calidad de vida laboral por razones psicológicas. Si bien ambas perspectivas buscan mejorar la calidad de vida de los empleados, difieren en los factores que consideran más influyentes.

Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.(Torres & Agulló Tomás, 2002, pág. 828)

Desde la primera perspectiva, la cual privilegia la organización, la calidad de vida laboral se mejora aumentando la productividad y eficacia organizacional, ya que con estos se satisface las necesidades y demandas del trabajador. Por el contrario, la calidad de vida laboral analizada desde los estados psicológicos del sujeto, persigue la salud, el bienestar y la satisfacción laboral, entendiendo que si los trabajadores tienen estados mentales adecuados entonces la empresa será más productiva y eficaz (Torres & Agulló Tomás, 2002). Es en este sentido que la segunda perspectiva es la que se destaca en este trabajo, debido a que el objetivo es la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral (de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P. en las seccionales del oriente de caldas); por lo tanto, el interés se centra en el trabajador y no exclusivamente en la organización.

Ahora bien, el hecho que la segunda perspectiva privilegie la subjetividad del empleado no significa que se eliminen las condiciones objetivas que influyen en la calidad de vida; se trata, más bien, de explorar la valoración subjetiva del trabajador sobre el entorno laboral. Lo importante es comprender que hay condiciones psicológicas y sociales que influyen en la calidad de vida de los empleados.

Grosso modo, la calidad de vida laboral –centrada en el trabajador y no en la organización– se define como el bienestar y satisfacción que los empleados sienten respecto a su medio de trabajo (Torres & Agulló Tomás, 2002). Las dimensiones que la componen, según Isabel Granados (2011), se dividen en dos grupos: la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva. En la primera se encuentra el medioambiente físico (espacio adecuado, buena iluminación, tecnología y mobiliario apropiado, etc.), la fatiga física(riesgos posturales, cargas excesivas, etc.), los accidentes laborales,el medio ambiente contractual (salario, prestaciones, estabilidad en el puesto de trabajo, etc.), la jornada laboral, la sobrecarga laboral, las habilidades del trabajador, las facilidades de formación y las oportunidades de ascenso.

En la segunda se hallan condiciones de la vida privada del trabajador, de la actividad profesional y de la organización y función directiva. La vida privada del trabajador, también llamada condiciones psicosociales extralaborales, se refiere a la familia y estados emocionales del trabajador independientes de su empleo. Por su parte, la actividad profesional aborda la satisfacción por la aplicación de habilidades y conocimientos en las tareas realizadas, por la autonomía, la eficacia y la participación que tiene un empleado en la toma de decisiones que afectan sus tareas. Por último, en la organización y función directiva se encuentran las relaciones interpersonales entre los empleados (Granados, 2011).

Torres y Tomás (2002) presentan un cuadro en el que sintetizan las categorías implicadas en la calidad de vida del trabajador. En este se abordan cuatro indicadores (individuales, medioambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral) que a su vez tienen en cuenta las condiciones objetivas y subjetivas de la calidad de vida.

Categorías de indicadores de la CVL	
	-Satisfacción laboral
	-Expectativas, motivación
	-Actitudes y valores hacia el trabajo
Indicadores individuales	-Implicación, compromiso, centralidad del trabajo

	-Calidad de vida laboral percibida
Medio ambiente de trabajo	-Condiciones de trabajo
	-Diseño ergonómico
	-Seguridad e higiene
	-Nuevas tecnologías
	-Análisis de puestos
	-Características y contenido de trabajo
Organización	-Organización del trabajo
	-Organigrama, estructura y funcionamiento
	-Cultura y cambio organizacional
	-Participación y toma de decisiones
	-Factores psicosociales
-Aspectos sociales, comunicación, clima laboral	
Entorno sociolaboral	-Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores
	-Condiciones de vida, prejubilación estilo de vida
	-variables sociodemográfica
	-factores socioeconómicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral
	-Prevención de riesgos laborales

Fuente: Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social, Almudena Segurado Torres y Esteban Agulló Tomás, 2002.

Como se ha visto, calidad laboral es un concepto amplio que aborda dimensiones subjetivas y objetivas del trabajador. Según el cuadro anterior, que complementa las condiciones

presentadas desde la perspectiva de Isabel Granados, la satisfacción laboral hace parte de la calidad de vida pero desde un punto de vista individual, es decir, subjetivo. El medioambiente del trabajo, las características de la organización y el entorno sociolaboral se relacionan con los indicadores individuales en la medida que influyen en la *percepción* del empleado respecto a esas condiciones. Se suma que la satisfacción laboral además de ser un concepto vinculado a la calidad de vida laboral, también lo es al bienestar laboral:

(...) El bienestar del trabajador, es concebido como un estado y la disposición de cuidar de la propia salud mental y emocional, de manera tal, que la persona de forma responsable, pueda crear experiencias de vida partiendo desde la felicidad. Reside en un conjunto de juicios de valor y de reacciones emocionales relacionados al grado en que la propia experiencia es percibida desde lo vivido, como agradable, satisfactoria y positiva. De esta manera, un mayor grado de bienestar se mantendrá, si la apreciación positiva sobre la vida permanece durante el tiempo ó de lo contrario, un menor bienestar dependerá del desajuste entre las perspectivas personales y los logros obtenidos (...). (Cabrejo, Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario, 2014, pág. 27).

La anterior cita aborda la relación entre Bienestar y Satisfacción laboral en la medida que plantea que un trabajador con bienestar laboral es aquel que evaluó sus situaciones organizacionales como positivas y *satisfactorias*. En pocas palabras, es la percepción positiva sobre la empresa en la que el trabajador se desenvuelve y sus condiciones de trabajo (medioambiente físico, contractual, jornada laboral, cargo, etc.). Así, la satisfacción laboral aborda la relación entre el empleado y las condiciones objetivas del trabajo, y las actitudes y emociones derivadas de esa relación (Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009). En síntesis, la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal basada en reacciones emocionales positivas hacia el trabajo (Morales, Magaña Medina, & Pérez, S.f.). Siguiendo a Castro, Padilla y Ramírez (2009), las variables que más influyen en la satisfacción laboral son:

- **Seguridad:** percepción de la estabilidad laboral.
- **Condiciones de trabajo:** ingreso, tiempo, prestaciones, capacitación, oportunidades de desarrollo, entorno físico, incentivos y carga laboral.

- **Relaciones interpersonales:** relaciones con los jefes, subordinados y compañeros.
- **Comunicación:** comunicación con los jefes, subordinados y compañeros.
- **Motivación:** orientación de la acción de acuerdo a la consecución de logros, relaciones interpersonales, obtención de poder, percepción de autoeficacia, etc.
- **Clima organizacional:** percepción del empleado sobre el entorno físico y social del trabajo.
- **Grado de estrés:** nivel de ansiedad presente en el trabajador cuando realiza sus tareas.

Silva y Soria (2004) plantean que el estudio de la satisfacción laboral debe definirse según dos dimensiones; por un lado, los procesos psicológicos derivados de la experiencia del empleado con su entorno laboral y, por el otro, las características asociadas al trabajo, es decir, a condiciones objetivas del empleo. En otros términos, el estudio de la satisfacción laboral se basa en el análisis de las actitudes y emociones del trabajador respecto a las condiciones que la empresa ofrece. Por consiguiente, el estudio de la satisfacción en el trabajo contribuye al desarrollo positivo de las condiciones laborales de las organizaciones, en la medida que se identifican problemas y se proponen soluciones que mejoren el desempeño de los empleados.

La insatisfacción laboral es un tema problemático en las organizaciones, no solo por la relación que existe entre esta y la productividad, también por las consecuencias negativas que tiene sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Al igual que los factores psicosociales, la satisfacción laboral, es un asunto de percepción, no obstante, es un deber de las organizaciones velar por el bienestar de sus empleados. En el caso colombiano la resolución 2646 dispone las obligaciones y responsabilidades que las empresas tienen con ellos.

La resolución 2646 de 2008, expedida por El Ministerio de la Protección Social, en la que se “(...)establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”, plantea la necesidad de evaluar los factores psicosociales de las empresas, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. En esta resolución se definen conceptos abordados anteriormente –factores de riesgos psicosociales, factores de protección psicosociales, etc.–, los cuales, debido a la importancia que este decreto tiene en el mundo laboral del país, vale la pena explicarlos nuevamente desde este marco legal.

Además, estas definiciones son la base de la *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*, construida por la Pontificia Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social, cuya importancia radica en que es el instrumento más usado en el país para evaluar los factores psicosociales en las empresas, y el que será utilizado en la presente investigación. El siguiente cuadro es una construcción propia que recoge de forma organizada las definiciones expuestas en la resolución 2646 de 2008.

FACTORES PSICOSOCIALES	Factores psicosociales intralaborales	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión organizacional -Organización del trabajo -Grupo social de trabajo -Condiciones de la tarea -Carga física -Medioambiente de trabajo -Interfase persona-tarea -Tipo de contrato -Beneficios recibidos a través de programas empresariales -Programas de capacitación
	Factores psicosociales extralaborales	<ul style="list-style-type: none"> -Utilización del tiempo libre -Tiempo de desplazamiento entre el hogar y el trabajo, y medio de transporte -Redes de apoyo social: familia, asociaciones, etc. -Características de la vivienda -Acceso a servicios de salud

**Factores
individuales**

**-Caracterización sociodemográfica
-Características de personalidad y estilos
de afrontamiento
-Condiciones de salud**

Fuente: Construcción propia a partir de la resolución 2646 de 2008.

En este sentido, los factores psicosociales se dividen en factores psicosociales intralaborales, factores psicosociales extralaborales y factores individuales. En términos generales, *los factores psicosociales* comprenden “(...)los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”(Ministerio de la protección social, 2008).

Los factores psicosociales intralaborales se refieren a las condiciones internas de la empresa, *los factores psicosociales extralaborales* a las condiciones externas de esta, y *los factores psicosociales individuales* a las características particulares del trabajador. En los tres casos la salud del empleado y su desempeño en la organización están comprometidos, por lo que es un deber de las empresas, tal como lo plantea la resolución aquí citada, que realicen evaluaciones que identifiquen los riesgos psicosociales a los que están expuestos, con el objetivo de generar mecanismos de control e intervención, así como fortalecimiento de factores protectores psicosociales. *Los riesgos psicosociales* son “condiciones (...) cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” y *los factores protectores psicosociales* son “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador” (Ministerio de la protección social, 2008).

En el presente estudio la dimensión privilegiada es la intralaboral, ya que el objetivo es establecer la relación entre factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral. Para completar la definición anterior de Riesgos Psicosociales Intralaborales, se utiliza la *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial* (la cual se utilizará en el desarrollo empírico de esta investigación):

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Demandas cuantitativas -Demandas de carga mental -Demandas emocionales -Exigencias de responsabilidad del cargo -Demandas ambientales y de esfuerzo físico -Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	<ul style="list-style-type: none"> -Control y autonomía sobre el trabajo -Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas -Participación y manejo del cambio -Claridad de rol -Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Características del liderazgo -Relaciones sociales en el trabajo -Retroalimentación del desempeño -Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocimiento y compensación -Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de Instrumentos para la evaluación de Riesgo Psicosocial, Manual General.

Según el anterior cuadro, las **demandas del trabajo** están compuestas por *demandas cuantitativas* (cantidad de trabajo que se tiene y la cantidad de tiempo del que se dispone para realizarlo), *demandas de carga mental* (relación entre la atención, memoria y análisis que requiere una tarea y el tiempo que se dispone para realizarla), *demandas emocionales* (autocontrol, entender la situación de los otros, etc.), *exigencias de responsabilidad del cargo* (obligaciones y responsabilidades intrínsecas a un puesto), *demandas ambientales y de esfuerzo físico* (entorno ambiental en el que el trabajador se desenvuelve y capacidades físicas necesarias para realizar sus tareas), *demandas de la jornada del trabajo* (jornada laboral, tiempos para la realización de tareas y de descanso), *consistencia de rol* (compatibilidad entre las exigencias de eficacia, calidad y ética de un cargo), e *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral* (vinculo entre el tiempo y esfuerzo que un cargo exige y la vida fuera de la organización).

Por otra parte, el dominio **Control** posee las dimensiones *control y autonomía sobre el trabajo* (margen de decisión que tiene el trabajador en aspectos como actividades a realizar, cuando descansar, etc.), *oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos* (aplicación de aptitudes y aprendizaje de conocimientos que impacten la forma de desarrollar las tareas), *participación y manejo del cambio* (adaptación por parte de los trabajadores al ambiente laboral y a los cambios impuestos por la organización), *claridad rol* (claridad en los objetivos y mecanismos con los que realizar las tareas propias del cargo) y *capacitación* (formación adecuada que permite la eficiencia del empleado).

El dominio **liderazgo y relaciones sociales en el trabajo** aborda *las características del liderazgo* (responsabilidades de los jefes con sus subordinados), *relación con los colaboradores* (responsabilidades entre trabajadores con el mismo status), *retroalimentación del desempeño* (información sobre lo bien que se realiza una tarea o los elementos que se deben mejorar) y *relaciones sociales en el trabajo* (apoyo social por parte de los compañeros, calidad de las interacciones entre compañeros, trabajo en equipo y cohesión grupal).

Finalmente, el dominio **recompensa** se compone por la dimensión *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza* (sentimiento de orgullo, estabilidad laboral, autorrealización, etc.), y *reconocimiento y compensación* (reconocimiento del buen trabajo, remuneración económica, posibilidades de ascenso y acceso a servicios de bienestar). Cada dimensión expuesta de acuerdo a la forma en que se presente en la organización manifiesta un posible indicador de riesgo un factor de protección psicosocial (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Retomando la relación entre factores psicosociales y satisfacción laboral, se puede decir que las condiciones intralaborales a los que están expuestos los trabajadores, influyen en las actitudes que estos tienen respecto a las condiciones de la organización a la que pertenecen. Los riesgos psicosociales afectan negativamente el bienestar de los empleados en la medida que limitan su capacidad de lucha y afrontamiento a situaciones laborales, al mismo tiempo que provocan situaciones de estrés, motivo por el que el estudio de los riesgos psicosociales en una

empresa es fundamental para promover la calidad de vida y satisfacción laboral del trabajador (Villalobos G. H., 2004). Lo esencial es comprender que el estudio de los factores psicosociales tienen un fin práctico: intervenir positivamente en las organizaciones.

Metodología

Diseño Metodológico

El presente estudio es correlacional, con un diseño no experimental o ex post-facto, transeccional correlacional.

Población

La población de estudio, estará conformada por el personal que labora en las seccionales del oriente de Caldas de Empocaldas S.A. E.S.P, con una antigüedad superior a seis meses.

Técnicas e Instrumentos

Para la medición de los factores psicosocial intralaborales se utilizara la Batería de Instrumentos del Ministerio de la Protección Social (Ministerio de la protección social, Universidad Javeriana, 2010), específicamente:

- Cuestionario para la evaluación de factores psicosociales intralaborales forma A y B, según corresponda de acuerdo a las características de los cargos.
- Ficha de datos generales para la caracterización sociodemográfica y laboral de las personas participantes en el estudio.

Para la medición de la variable Satisfacción Laboral se utilizará el cuestionario de Satisfacción en el trabajo diseñado por SURATEP administradora de riesgos profesionales del grupo SURA. El instrumento consta de tres dominios llamados factores o condiciones generales, condiciones del grupo social de trabajo y estilos de vida individual. La medición es de tipo Likert con las opciones: Muy Satisfecho (1), Medianamente Satisfecho (2), Medianamente Insatisfecho (3), Satisfecho(4) y No aplica (5).

Referencias

- Construcción de una escala de actitudes tipo Likert.* (1982). Obtenido de CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA - BARCELONA:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_015.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2013). *INFORME EJECUTIVO II ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL SISTEMA.* Bogotá D.C.: Ministerio del Trabajo.
- Andalucía se Mueve con Europa. (24 de 09 de 2012). *Coexphal.* Obtenido de CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANIPULADO Y ENVASADO HORTOFRUTÍCOLA:
<http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral-3.pdf>
- Araya. (s.f.). *Salud Mental en Gran Santiago.* Santiago de Chile: Facultad de Medicina Universidad de Chile y SERNAM.
- Buitrago, S. C., & Martínez, G. G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina Vol. 11 N 2*, 114-126.
- Cabrejo, A. d. (2014). *Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario.* Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Cabrejo, A. d. (2014). *Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario.* Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., Jiménez, A., & Palomo-vélez, G. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores estacionales de Chile. *Panam Salud Publica 37*, 301-307.
- Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología. Vol. 14 N. 1*, 105-118.
- Chiavenato. (2007). *La Organizaciones.*
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *rev.fac.cienc.econ., Vol. XVIII (2)*, 7-17.
- Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. . (s.f.). *Calidad de Vida en el Trabajo. Percepciones de los trabajadores.* . Santiago de Chile: Gobierno de Chile.
- EMPOCALDAS S.A. E.S.P. (2012). *Informe de gestión 2012.* Manizales: Gobernación de Caldas.

- EMPOCALDAS S.A. E.S.P. (2014). *Informe de gestión 2014*. Manizales: Gobernación de Caldas.
- ESTRADA, D. J. (2010). *CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO E INSTRUMENTOS PARA SU MEDICIÓN*. Bogotá: UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. Obtenido de UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA.
- Ezquerro, J. B., Rodríguez Pérez, P., & Díaz de Cerio, P. (S.F). *UGT*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de Unión de trabajadores:
<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicopsicologia/Methodologas%20de%20evaluacin/Trabajo%20Ocio%20y%20Tiempo%20Libre.pdf>
- GINEGRA, O. I. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: OIT.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271-276.
- Hellriegel Don, J. W. (1998). *Administración. Séptima Edición*. . México D.F.: Internacional Thompson Editores. .
- Izquierdo, F. M., & Cuevas, F. A. (S.f.). *Madrid salud*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
- Jiménez, B. M., & Báez León, C. (2010). *Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 01 de 02 de 16, de insht:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Medina, Á. M., & Mella Escobar, P. A. (Mayo de 2009). *DSPACE Biblioteca Universidad de Talca*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://dspace.otalca.cl:8888/psicologia/56269.pdf>
- Michel, R. S. (s.f.). *Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida en el Trabajo*.
- Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Ministerio de la protección social. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la protección social, Universidad Javeriana. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 237-241.
- Morales, N. A., Magaña Medina, D. E., & Pérez, E. S. (S.f.). *ITSON*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de Universidad Juárez Autónoma de Tabasco:
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

- Raquel González Baltazar, G. H. (2010). *ELABORACIÓN Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO "CV T-GOHISALO"*. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. San Diego: San Diego State University.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. San Diego: San Diego State University.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Rojas, P. G., Hernandez Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo Vol. 16 no.49*, 9-16.
- Silva, J. J., & Gimeno Soria, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores en las escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.
- Stephen P. Robbins, D. A. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Tercera Edición*. Obtenido de Google Books.: <https://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyK>
- Stoner, J. A. (1996). *Administración 6 edición*. . México D.F.: Pearson Editorial.
- Stoner, J. A. (1996). Relaciones Humanas. En J. A. Stoner, *Administración, Sexta Edición* (pág. 45). México D.F.: Pearson Editorial.
- Taylor. (s.f.). *The Organization Development Institute International, Latinamerica*. Obtenido de COMPORTAMIENTO y DESARROLLO ORGANIZACIONAL: <http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/189-taylor-frederick-w.html>
- Torres, A. S., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema vol.14, n4*, 828-836.
- Villalobos, G. (2005). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO IMPLICACIONES PARA GENERAR PERSONAS Y TRABAJOS SALUDABLES*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Villalobos, G. H. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo, Num 14*, 197-201.