

**Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro
cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención**

Yarmely Patiño Ramirez

Engreth Maritza Alvaran Castañeda

Propuesta de investigación para obtener el título de Especialista en Gerencia del Talento

Humano

Asesor: Luz Ángela Vásquez



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Manizales – Colombia

2016

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Planteamiento del problema.....	4
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivo general.....	8
3.2. Objetivos específicos.....	8
4. Justificación.....	9
5. Antecedentes investigativos.....	10
6. Marco teórico.....	12
6.1. Riesgos laborales.....	12
6.2. Factores psicosociales.....	12
6.3. Estrés laboral.....	14
6.3. Estrés laboral.....	14
7. Metodología.....	24
7.1. Tipo de investigación.....	24
7.2. Población.....	26
7.3. Instrumento.....	28
7.4. Procedimiento.....	28
8. Presentación y análisis de resultados.....	29
9. Discusión.....	29
10. Conclusiones.....	29
11. Propuesta de intervención.....	29
12. Referencias bibliográficas.....	29

Índice de tablas

Tabla No. 1: Clasificación de los factores psicosociales.....	3
Tabla No. 2: Características sociodemográficas y Laborales	4

Índice de Gráficas

Gráfica No. 1: Factores psicosociales en el trabajo	3
Gráfica No. 2: Dominios psicosociales intralaborales.....	4
Gráfica No. 3: Dominio liderazgo y relaciones sociales.....	8
Gráfica No. 4: Control sobre el trabajo.....	8
Gráfica No. 5: Dominio demandas del trabajo.....	8
Gráfica No. 6: Dominio recompensas.....	8
Gráfica No. 7: Factores extralaborales.....	8
Gráfica No. 8: Niveles de estrés.....	8
Gráfica No. 9: De dispersión factores psicosociales intralaborales y extralaborales * Estrés.....	10
Gráfica No. 11: Dominios psicosociales intralaborales.....	11
Gráfica No. 12: Dominio liderazgo y relaciones sociales.....	12
Gráfica No. 13: Dominio control sobre el trabajo.....	13
Gráfica No. 14: Dominio demandas del trabajo.....	14
Gráfica No. 15: Dominio recompensas.....	15
Gráfica No. 16: Factores extralaborales.....	16
Gráfica No. 17: Niveles de estrés.....	17
Gráfica No. 18: De dispersión factores psicosociales intralaborales y extralaborales * Estrés.....	18

Índice de figuras

Figura No. 1: Modelo de intervención PMCO (Cárdenas & Villamizar, 2008).....	3
--	---

1. Introducción

El presente estudio surge del interés por describir los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés de los colaboradores administrativos y operativos del centro cardiovascular de Caldas. Se trata de buscar las falencias existentes con miras a estructurar estrategias de intervención. La preocupación por el bienestar de las personas ha sido desde hace algunos años motivo de interés para que el ser humano se pueda desenvolver mejor en cualquier ámbito; este interés ha ido evolucionando de acuerdo con distintos contextos históricos, culturales y niveles de conocimiento; actualmente, enmarcado en los avances científicos y tecnológicos y sus consecuencias, se hace indispensable indagar e intervenir sobre las falencias encontradas, que van en detrimento del bienestar de los colaboradores de las empresas, configurándose estos eventos como factores de riesgo psicosocial.

Cabe citar lo expuesto por el Comité Mixto OIT/OMS (citado por Pérez y Nogareda, 2012) al referir que los factores de riesgos psicosociales están “relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (p. 1), desde cuya óptica se evidencia que el factor riesgo se estipula cuando una circunstancia, que puede ser cotidiana, afecta negativamente al colaborador y por ende al cumplimiento de procesos organizacionales.

Con base en las consideraciones anteriores, se busca entender los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas para estructurar, con la información obtenida, estrategias de intervención. Esto resulta digno de

atención al tener en cuenta lo planteado por el Ministerio de Protección (2010), que tomando como referencia la información obtenida en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007 en Colombia, expone que: “La prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos” (p. 11). Con esto aumenta la necesidad de examinar diferentes empresas y la presencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral que puedan estar generando discordancia entre los colaboradores, a nivel personal y respecto a los objetivos institucionales.

Para efectos de la investigación se estableció un grupo objeto de estudio compuesto por 23 colaboradores: asistenciales (7) y administrativos (16); mujeres (9) y hombres (14); con grado de escolaridad correspondiente a posgrado (9), pregrado (6), tecnólogo (5), técnico (1) y bachilleres (2); de estado civil correspondiente a casado (6), unión libre (8), separado (3) y soltero (6); y en un rango de edad entre 21 y 51 años. El propósito fue realizar una aproximación a la realidad de los colaboradores que viven expuestos a factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y el estrés, rastreando sus características en la empresa estudiada.

Para dicho análisis se acudió a metodología de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo, medido a partir de cuestionarios estandarizados para la evaluación de riesgo psicosocial, que hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de estos riesgos, construida por el Ministerio de la Protección Social (2010). Estas herramientas permiten cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

Los resultados más significativos recolectados en el presente estudio indican que en lo intralaboral el Dominio control sobre el trabajo, en su dimensión Claridad del rol, el 56% de jefes, profesionales y técnicos lo evidencian como factor de riesgo; y en la dimensión Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, el 72% de auxiliares y operarios lo observan como factor de riesgo. En el Dominio demandas del trabajo, en su dimensión Exigencias de responsabilidad del cargo, el 56% de los jefes, profesionales y técnicos lo denotan como factor de riesgo. En el Dominio liderazgo y relaciones sociales, en su dimensión Características del liderazgo, el 56% de los jefes, profesionales y técnicos lo encuentran como factor de riesgo; y en la dimensión Características del liderazgo, el 57% de los auxiliares y operarios lo califican como factor de riesgo. Por último, en el Dominio recompensas, en su dimensión Reconocimiento y compensación, el 56% de los auxiliares y operarios lo perciben como factor de riesgo.

En lo referente a los resultados del componente extralaboral, se puede observar que en el factor Tiempo fuera del trabajo, el 38% de los jefes, profesionales y técnicos lo evidencian como riesgo; mientras que, respecto del mismo factor, el 43% de los auxiliares y operarios lo observan como riesgo. Los resultados que atañen a los niveles de estrés indican que para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos el 25% refieren niveles altos, severos y perjudiciales de estrés, mientras que para el Grupo de Auxiliares y Operarios, el 57% refieren niveles altos, severos y perjudiciales de estrés.

2. Planteamiento del problema

La sociedad contemporánea se caracteriza por dinámicas sociales, económicas, laborales y académicas que día a día exigen de las personas altos niveles de entrega y compromiso en los diferentes roles asumidos, so pena de rezagarse en la vertiginosidad del mundo moderno y ser excluidos, teniendo como consecuencia la pérdida de oportunidades valiosas. Este corolario va en contra de una buena calidad de vida y afecta la salud de aquellos que no logran un adecuado equilibrio entre vida laboral y personal, o dicho de otra manera, el componente laboral ofrece factores desestabilizadores al colaborador y sus diferentes esferas.

En el marco de estas observaciones resulta oportuno mencionar que muchas personas sometidas a las mencionadas y apresuradas dinámicas comprometen su armonía personal, laboral e inclusive familiar. Una mirada desprevenida a los entornos laborales permite advertir que las personas que están dedicando una mayor cantidad de tiempo al ámbito laboral, descuidan su vida personal.

Es importante entender que aunque las personas comprometen la mayor parte de su tiempo en actividades laborales, mediante las cuales buscan recursos económicos para mantener una adecuada calidad de vida, los entornos laborales los someten en muchas ocasiones a factores de riesgo psicosocial, que directa o indirectamente desmejoran la calidad de vida en el resto de las esferas personales, conduciendo a estrés en las personas sometidas a altos niveles de compromiso laboral. Cabe citar el concepto dado por la OMS (citado por Luque et al, 2012) sobre calidad de vida, que se refiere a “la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el

contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes” (p. 15). Esta definición exalta la interdependencia de los componentes de salud física, estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales y relación con los elementos esenciales del entorno.

En este sentido, las condiciones laborales actuales vienen afectando sustancialmente la calidad de vida del colaborador, ya que, como se manifestó anteriormente, la calidad y cantidad de tiempo con que cuentan las personas para compartir con los suyos, o las óptimas condiciones laborales, son frecuentemente sacrificadas por los compromisos laborales en beneficio de la competitividad y el aprovechamiento de las oportunidades en este campo. A este respecto, Useche (2002) plantea que la globalización, en el campo particular de lo laboral, ha afectado significativamente el bienestar de las personas, y particularmente este efecto ha sido ocasionado por las políticas de flexibilidad laboral, que perjudican las condiciones de trabajo de las personas en América Latina.

Dadas las condiciones que anteceden, los factores psicosociales son aquellos que atentan contra la salud del colaborador y tienen su origen en la organización del trabajo. Éstos producen afecciones de tipo fisiológico. En la resolución 002646 el Ministerio de la Protección Social (2008), en el artículo 3, literal d, define como factores de riesgos psicosociales las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”, y representa en los colaboradores altos niveles de estrés, que atentan contra el bienestar laboral y personal.

Así, debe decirse que la calidad de vida proviene de un constructo subjetivo, ante lo cual se hace necesario la comprensión del sentir del individuo con respecto a sus diferentes esferas y cómo su entorno laboral las afecta, como lo expone Peiró y Prieto (citado por Garrido y Uribe, 2011) al afirmar que “la valoración de la calidad de vida laboral es una interpretación subjetiva, ya que los encargados de determinarla, a partir de sus propias experiencias laborales, son los colaboradores de una organización” (p. 30), evidenciándose la importancia de describir los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés. Con este insumo se busca sentar los precedentes para la implementación de estrategias destinadas al bienestar psicológico y social de los trabajadores.

Finalmente, al acreditar que los altos compromisos del orden laboral menoscaban las diferentes esferas del colaborador de cualquier organización, se hacen necesarias nuevas propuestas investigativas en este campo. La literatura existente demuestra la maquinización del ser humano, en búsqueda de beneficio económico y relegación de las necesidades personales. Urzúa y Caqueo (2012), hablan acerca de la necesidad de estudiar este factor, que surge primordialmente para encontrar resultados que evidencien detrimento en salud vinculado a una mala calidad de vida en el entorno laboral.

El centro cardiovascular de Caldas no es ajeno a esta realidad, teniendo en cuenta en primera medida las complejas dinámicas inherentes a trabajar con personas que acuden a la institución con serios quebrantos de salud y que exige de los funcionarios de la entidad altos niveles de compromiso que van más allá de la simple productividad empresarial, por cuanto el más mínimo error puede significar la vida del usuario, circunstancia que complica significativamente el

devenir laboral. Sumado a ello, y en el marco del particular compromiso laboral, se debe mencionar la ardua carga laboral, manifestada en extensas jornadas de trabajo, y la falta de sinergia entre las personas que allí laboran.

Así, la información obtenida de este estudio suscita la siguiente pregunta de investigación:
¿Cuáles son los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Describir los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés de los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas.

3.2. Objetivos específicos

Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas.

Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas.

Identificar los niveles de estrés de los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas.

Diseñar una estrategia de intervención pertinente con los hallazgos evidenciados en el estudio y relacionada con el campo de actuación de la gerencia del talento humano.

4. Justificación

En la actualidad se aborda la temática del bienestar del personal desde muchas ópticas del espectro laboral, pero se puede encontrar en el trasfondo de estas aproximaciones la intencionalidad de mejorar las condiciones de los individuos con el propósito de optimizar el desempeño del factor humano en la organización. En otras palabras, lo que se busca es implementar estrategias tendientes a brindar garantías a los colaboradores, para que esto a su vez redunde en la productividad empresarial. Tener en cuenta las esferas concernientes al ser humano, como lo familiar, social y personal, ha sido contemplado en los abordajes teóricos e investigativos y resulta de vital importancia considerar que los cambios actuales en las dinámicas familiares, sociales, personales, laborales y económicas forman parte de la integralidad del ser humano.

Hechas las observaciones anteriores, es relevante evaluar y determinar cómo los factores de riesgo psicosocial que se observan al interior de las empresas influyen en la calidad de vida de los colaboradores, especialmente en deterioro de la salud física y mental, provocando un menor desempeño de las personas en este entorno. En este sentido, cuerpo y mente deben ser considerados como una dialéctica inseparable, donde una inadecuada calidad de vida, como elemento psicológico, afecta al funcionamiento del organismo y viceversa.

Por lo anterior, es esencial realizar un apropiado estudio de los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas para, con los resultados obtenidos, delinear una estrategia de intervención. Dichos datos permitirán

focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control, permitiendo además abrir caminos para otros investigadores y profesionales interesados en el tema.

De igual forma, la información de esta investigación, al identificar los factores de riesgo y diseñar una estrategia de intervención, podrá servir como insumo para establecer la necesidad de introducir en las instituciones y en la sociedad mecanismos de mejoramiento y concientización sobre los posibles efectos perjudiciales que pueden estar generando los acelerados ritmos laborales en las empresas, en sus integrantes, y por ende en la sociedad en general.

Por otra parte, en lo que se refiere a la viabilidad de la investigación, se considera factible, ya que para el desarrollo de este trabajo, se cuenta con el factor humano necesario, como lo son los colaboradores asistenciales y administrativos del centro cardiovascular de Caldas, a quienes, con previa autorización de la gerencia y de los participantes, se les aplicaron las herramientas necesarias (instrumentos) tendientes a describir los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés, cuya línea investigativa no ha sido explorada en esta institución.

Se observa el factor de riesgo psicosocial como uno de los mayores problemas en el campo laboral. Esto altera las diferentes esferas de las personas, siendo conscientes de que el trabajo es la base y fundamento del ser humano para hacer vida social e individual. Asimismo, dentro de su medio laboral, el colaborador podría interactuar con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente, y ser causa de salud o enfermedad para el individuo, la institución o la familia.

5. Antecedentes investigativos

Con las consideraciones precedentes, cabe realizar un acercamiento a los constructos investigativos que con respecto al interés del presente estudio resultan desde el orden internacional, nacional y local, buscando establecer el estado actual en relación con el campo investigativo que se pretende abordar.

Desde lo internacional se puede mencionar a Juárez (2007), quien en su investigación *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*, tuvo como objetivo identificar mediante preguntas abiertas los principales factores psicosociales, el estrés percibido, los estilos de afrontamiento y los problemas de salud informados por trabajadores de distintas ocupaciones. Para su cometido eligió, mediante una muestra no probabilística intencional, 216 trabajadores administrativos, docentes, obreros y enfermeras de distintos centros de trabajo en la Ciudad de México. Los resultados develan diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional, y otros estresores generalizados en todas las ocupaciones. Como dato relevante, el grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con lo demás grupos. Aparte de eso, en la relación trabajo-familia se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo.

En esta investigación son claros los factores relativos al estudio que se realizará en el centro cardiovascular de Caldas, como es el caso de la población objetivo, de la cual se seleccionaron trabajadores administrativos, docentes, obreros y enfermeras. Este asunto es tenido en cuenta

también en la presente investigación, donde se indagará personal administrativo y operativo; de igual manera cabe resaltar que el resultado obtenido por Juárez (2007), donde el grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con lo demás grupos, refuerza la posición planteada a lo largo del planteamiento del problema y justificación, donde se expuso que las labores en entornos laborales de salud complejizan el desempeño de los colaboradores e incide en la configuración de factores de riesgo psicosociales intralaborales, que a su vez afectan la esfera extralaboral.

Otro estudio es el desarrollado por Aranda, Pando, Salazar, Torres, y Aldrete (2012) titulado *Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México*, con el que intentaron analizar los factores de riesgos psicosociales laborales negativos que inciden en la salud de los médicos de familia de una institución de salud pública en Guadalajara, México. Fue llevado a cabo bajo la metodología descriptiva, analítica y correlacional, con una participación de 203 médicos. Como instrumento se emplearon dos cuestionarios de evaluación: la Guía de Identificación de Factores Psicosociales y la escala de *Maslach Burnout Inventory* (MBI); además de un cuestionario con ítems sociodemográficos, laborales y de salud. Entre los resultados más relevantes se observa que el 43,3% de los médicos manifestó alguna enfermedad, prevalencias del 33,6% para los factores psicosociales y del 26,7% para el Síndrome de *Burnout*, así como diversas asociaciones entre algunos de los factores psicosociales de tipo organizacional, como el agotamiento emocional y la despersonalización, que se asocian con enfermedades gastrointestinales, neurológicas y, sobre todo, psicológicas.

En la misma dirección, en el campo internacional, se tiene el estudio de Montesinos (2009), denominado *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. Parte de la psicología social y la enfermería, y analiza las consecuencias psicosociales (estrés, burnout, síntomas psicosomáticos, somnolencia, niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico) que sufre el personal de enfermería que se desempeña en hospitales de la comunidad autónoma de Murcia, como indicadores subjetivos de rendimiento desde la perspectiva de gestión de los recursos humanos. Lo anterior según el modelo teórico de comportamiento organizativo de Quijano y su asociación con las variables sociodemográficas y sociolaborales que incluyeron en el estudio. Entre los resultados obtenidos se destaca que el bienestar psicológico y su correlación y significación con variables sociolaborales y sociodemográficas muestran mayor bienestar psicológico en hombres, especialmente aquellos entre 22 y 25 años, de 15 a 20 años de antigüedad en el puesto, de 1 a 5 años de antigüedad en la empresa, solteros, con horarios de trabajo nocturno, en jornada no continuada, con contrato de sustitución, que no hacen guardias y reciben formación continuada.

Se suma ahora la investigación adelantada por Cervantes y González (2007), quienes en su estudio *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería*, se plantearon identificar los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral, para lo cual realizaron un diseño descriptivo, transversal, con muestreo no probabilístico, por conveniencia. Fue desarrollado con 30 enfermeras de diferentes servicios de salud, y se emplearon dos instrumentos: el primero fue el de *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo* y, el segundo, de *Perfil de estrés*. Como resultados más significativos, se encontró una

importante influencia de los factores psicosociales en el estrés de las participantes, denotado en afirmaciones de insatisfacción en la organización del trabajo, ritmo excesivo, insuficiente colaboración de equipo, control insuficiente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras y existencia de *mobbing*.

En referencia al estudio anterior, cabe resaltar que guarda relaciones con la presente investigación, en el sentido que también se desarrolla con personas que prestan sus servicios en entidades de salud, y que además se identificaron las variables factores psicosociales como influyentes en el estrés. Estas condiciones confluyen en la indagación a realizar en el Centro Cardiovascular de Caldas. En lo que se refiere al estudio de Cervantes y González (2007), haciendo alusión específica a los resultados relacionados con la insuficiente colaboración de equipo, control insuficiente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras, son componentes que se evaluarán en el presente estudio, sobre los cuales se cree que serán de alto riesgo.

Por su parte, desde el orden nacional se destaca el trabajo realizado por Tejada y Gómez (2009), denominado *Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia*, en cuyo estudio se seleccionaron siete participantes de dos grupos de psiquiatras (alto frente a bajo burnout), a quienes se realizó una entrevista semiestructurada, que fue grabada y transcrita. Las transcripciones fueron analizadas utilizando la metodología de análisis de casos para investigación cualitativa. Entre los resultados relevantes se recalca la importancia de los modelos de esfuerzo-recompensa y de demanda-control para el estudio del burnout en

psiquiatras. En este estudio se observa el desequilibrio entre los componentes del modelo, que está dado por factores personales como el sobrecompromiso con el trabajo, factores interpersonales y factores organizacionales. Se concluye que existen altos niveles de burnout en los psiquiatras, que pueden tener un impacto en el trabajo con sus pacientes.

Los autores hacen alusión a la relación bidireccional entre la satisfacción de los pacientes y el aumento del bienestar y la satisfacción de los psiquiatras; ante esto, evidencian los investigadores, que además de las consideraciones personales, la prevención del burnout debe hacerse desde políticas gremiales que permitan modificar algunas formas de trabajo presentes en las instituciones.

También se constata el estudio de Arenas y Andrade (2013), llamado *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*, con el que pretendieron evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo. La muestra fue de 111 trabajadores, se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003). Se descubrió que la organización presenta un nivel de riesgo medio; las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. Como conclusión, la investigación logró revelar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual

destacan la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

El estudio realizado por Arenas y Andrade (2013) sirve como referente para la investigación que se desarrollará, en la medida que fue adelantada en Colombia, mediante la aplicación del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, desarrollado por el Ministerio de la Protección Social, que también será empleado en la descripción de los factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el Centro Cardiovascular de Caldas. Además de esto, la población objetiva en ambos estudios es de personas que prestan sus servicios en entidades de salud.

Otro estudio nacional es el adelantado por Díaz, Echeverry, Ramírez y Ramírez (2010) conocido como *Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud*, donde los autores realizan la intervención mediante el modelo psicosociológico (Europeo), el cual considera a la persona como un ser individual que interactúa en un medio social (Empresa), en el que se enfrenta a diferentes situaciones que deben ser intervenidas para prevenir deterioro de la salud y apelar a la calidad de vida en cuanto a lo extra e intralaboral. La metodología se basa en la detección de los efectos de cada factor de riesgo y planteamiento de estrategias para control y prevención.

Desde el orden local se puede referenciar el trabajo desarrollado por Cañón y Galeano (2011), designado *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*, donde, mediante un estudio de corte

transversal, con una muestra total de 89 trabajadores de servicios de urgencias de ASBASALUD, se determinan los factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores. Se muestra que el 55% percibe bastante calidad de vida laboral, un 11% satisfacción laboral; además, se encontraron relaciones de calidad de vida laboral con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral y salud general.

En este orden de ideas, se puede acudir a la investigación de Berrío (2014): *Relación entre estrés laboral y síntomas somáticos en enfermeras/os y auxiliares de las unidades de cuidados intensivos de las clínicas AMAN y San Marcel*, la cual fue efectuada mediante una investigación cuantitativa, de alcance descriptivo relacional y enfoque empírico analítico. Como instrumentos se emplearon el Cuestionario de estrés laboral de la OMS-OIT, el cuestionario de somatización de la SOMS-2 y ficha sociodemográfica. Los resultados más significativos muestran que el estrés laboral en enfermeros (as) y auxiliares de enfermería, en las categorías respaldo de grupo y territorio organizacional cuentan en su mayoría, con un 60%, estrés bajo; en la categoría de falta de cohesión, en su mayoría, con un 42,9%, presenta nivel intermedio de estrés laboral; la relación general de estrés laboral puntuó nivel intermedio, en su mayoría, con un 48,6%.

6. Marco teórico

En el mundo moderno las organizaciones se enfrentan a los cambios económicos, tecnológicos y a las fluctuaciones de la oferta y la demanda, en todos los campos laborales. Con esto, las empresas han tenido que acoger las exigencias del mercado, generando un gran impacto en la gestión del talento humano. Por lo anterior, profundizar en el análisis de los factores psicosociales es un aspecto vital en el marco de la elaboración de ambientes laborales saludables. Así, para las empresas es primordial fomentar condiciones de trabajo que permitan el desarrollo físico y mental de sus empleados.

6.1. Riesgos laborales

El ser humano está expuesto a riesgos en cualquiera de las actividades que desarrolla cotidianamente; al momento de desempeñarse laboralmente, cualquiera sea el rol asumido en este campo, está igualmente supeditado a algún tipo de eventualidad. Precisamente estos factores, que amenazan con perturbar las condiciones naturales, son los riesgos laborales, como lo postula Collado (2008), “creando las circunstancias que en forma de agentes causales son las culpables de las patologías que se derivan de la actividad laboral” (p. 92). De esto se concluye que la actividad laboral genera riesgos para los trabajadores, que pueden derivar en daños importantes, “y a veces, irreparables en la salud” (p. 92). Tal como lo plantea el autor referenciado:

Las circunstancias descritas desembocan, de modo permanente, en una situación de conflicto en el ámbito laboral; de modo que los sindicatos, como representantes de los

trabajadores, demandan medidas contra el importante aumento de la siniestralidad laboral. En concreto, además de un esfuerzo de sensibilización, información y formación en los ámbitos empresariales y laborales, reclaman, asimismo, el cumplimiento estricto de la normativa sobre seguridad y salud laboral. (p. 92)

De este componente se deduce la necesidad de realizar aproximaciones a esta modalidad de riesgos, que pueden no ser exclusivamente del orden físico sino que además puede y debe contemplar los efectos emocionales y psicológicos derivados de condiciones de trabajo insanas. Resulta pertinente en este punto determinar qué son las mencionadas condiciones de trabajo; para ello cabe referenciar nuevamente a Collado (2008), quien establece que se refieren a:

Las características propias del trabajo que pueden tener una influencia significativa – positiva o negativa– en el bienestar físico, mental y social del trabajador, en definitiva, en su salud; entendida ésta, como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no solo como la ausencia de enfermedad. (p. 92)

El autor expone que precisamente estas características integrales del trabajo son las que, de acuerdo al manejo adecuado o inadecuado dentro del entorno laboral, pueden generar factores de riesgo. Con mayor claridad, estas condiciones no son solamente los elementos físicos necesarios para las labores, sino que “también lo son los elementos de la propia organización del trabajo como el tiempo de trabajo, la asignación de tareas, la definición de funciones, la colaboración y apoyo para realizar el trabajo, el grado de autonomía...” (p. 92). De esta forma, el autor asiente que la definición subyace en la interdependencia de los requerimientos físicos y ambientales del trabajo.

Así, las condiciones laborales influyen en la manera en que los trabajadores se adecúan y perciben su contexto laboral. A esto se llama factores psicosociales, que pueden ser beneficiosos o perjudiciales para la persona y para la organización: tal como lo plantean Pérez y Nogareda (2012), “pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades” (p. 1). Esta definición conduce a un punto de convergencia entre los factores psicosociales y otras condiciones de trabajo, al referir que “si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos” (p. 1). El otro componente mencionado hace alusión a situaciones cotidianas y propias del entorno laboral. Por tal motivo es útil resaltar dentro de las organizaciones la importancia de los factores psicosociales.

6.2. Factores psicosociales.

Estos factores pueden definirse, para el caso particular de la presente investigación, como aquellas circunstancias atinentes al entorno laboral que, según el Comité Mixto OIT/OMS (citado por Pérez y Nogareda, 2012), están “relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (p. 1); desde esta óptica se trata de la incidencia en las diferentes esferas de la persona, del entorno laboral y sus características particulares. Cabe referenciar al respecto lo postulado por Cox y Griffiths (citado por Pérez y Nogareda, 2012), al mencionar que estos factores son “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico” (p.1).

Dando continuidad a lo expuesto por Pérez y Nogareda (2012), estas reacciones frente a los factores psicosociales se deben interpretar de manera individual para cada trabajador, teniendo en cuenta sus características particulares que “determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias” (p. 1); asimismo, buscando definir el tema tratado en el entorno particular de esta investigación, lo que estos autores traen a colación es:

Los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. (p. 1)

En la conceptualización de este proyecto resultan determinantes los aportes de Acosta et al. (2006), hechos desde una óptica global de la economía, que concibe aceleradas dinámicas laborales, en donde las personas que conforman las empresas se ven sometidas a factores psicosociales enmarcados en dichas dinámicas; así, en los últimos tiempos se observa la incidencia de patologías a nivel fisiológico y mental, generadas precisamente por la compleja cotidianidad del trabajador actual. Estas concepciones advierten que “la incidencia de los Factores Psicosociales en la Salud Ocupacional está ampliamente reconocida” (p. 66), esgrimiendo para esta afirmación evidencias como la aportada por la Comisión Europea, que se refiere a la encuesta de población activa llevada a cabo en 1999, de la cual se ofrecen los siguientes datos:

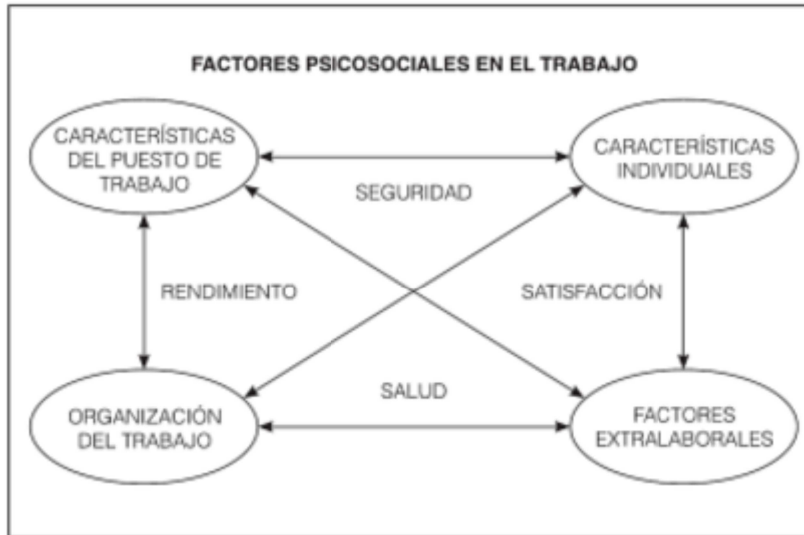
Las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, violencia en el trabajo, acosos o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud. (p. 66-67)

Con miras a conceptualizar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales, se considera pertinente lo expuesto por Velásquez (citado por Acosta et al., 2006):

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. (p. 67)

Respecto de esta diferenciación, Cortés (2007) retoma la definición en torno a la interacción en el contexto laboral, existente entre “el contenido del trabajo y el entorno en que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extralaboral” (p. 590), circunstancias que confluyen positiva o negativamente sobre las diferentes esferas del colaborador. La gráfica No. 1 evidencia la interacción entre los componentes mencionados.

Gráfica No. 1: Factores psicosociales en el trabajo.



Fuente: Cortés (2007).

De acuerdo con la definición aportada por Cortés (2007), los factores psicosociales pueden tener origen en las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales. En la tabla No. 1 se relacionan los principales factores psicosociales laborales, integrados en los grupos que los determinan, según el autor.

Tabla No. 1: Clasificación de los factores psicosociales.

Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa/autonomía - Ritmos de trabajo - Monotonía/repetitividad - Nivel de cualificación exigido - Nivel de responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación en el trabajo - Estilos de mando - Participación en la toma de decisiones - Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Jornadas de trabajo y descansos - Horarios de trabajo • Características de la empresa <ul style="list-style-type: none"> - Actividad - Localización - Morfología - Dimensión - Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Características individuales <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad - Edad - Motivación - Formación - Actitudes - Aptitudes • Factores extralaborales <ul style="list-style-type: none"> - Factores socioeconómicos - Vida familiar - Entorno social - Ocio y tiempo libre

Fuente: Cortés (2007).

Para Cortes (2007), las dinámicas laborales de la actualidad distan de aquellas del pasado caracterizado por ser “unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía” (p. 591), transfigurándose en “un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas” (p. 591). Lo precedente convierte las actividades laborales de las sociedades modernas en monótonas y repetitivas, en el marco de la acelerada y compleja dinámica que caracteriza al entorno laboral. Con arreglo a la idea del autor, en el puesto de trabajo confluyen una gran cantidad de factores psicosociales “que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés y la insatisfacción” (p. 591); para lo que existe una serie de componentes que serían los motivadores o desmotivadores del colaborador: Iniciativa/autonomía, ritmos de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y niveles de responsabilidad.

De esta manera, Cortes (2007) presenta tres componentes en la organización del trabajo, en lo relativo a la empresa, que son: primero, su estructura, desde la cual la organización debe enfilarse en el logro de la satisfacción del personal, mediante la optimización de factores como la comunicación, los estilos de mando, la participación en la toma de decisiones y la asignación de tareas; segundo, la organización del tiempo de trabajo, referencia a factores tales como “máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad” (p. 593), mediante la óptima planificación de jornadas de trabajo y descanso, y horarios de trabajo; y como tercer componente, se relacionan las características de la empresa, entendiendo que las diferentes características ésta influyen directa o indirectamente en los miembros, generando por ende satisfacción o insatisfacción con la organización, revistiendo

importancia en este componente la actividad empresarial, la localización, la morfología, la dimensión y la imagen.

Teniendo en cuenta que cada persona es una individualidad, en correspondencia con Cortes (2007), los factores psicosociales con los que se ve enfrentada, incidirán de manera diferente en cada uno, lo cual depende especialmente de la “capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo ésta en un doble sentido, por una parte adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior” (p. 596), aclarándose que esta adaptación estará supeditada por los factores endógenos o individuales y exógenos o extralaborales. Asimismo, cabe citar lo planteado por Ministerio de la Protección Social (2008) en la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 (2008):

(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 relación con esta conceptualización cabe mencionar lo postulado por Ministerio de la Protección Social (2010), en la construcción de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde expone que “esta definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales” (p. 19), entendiéndose como generadores de riesgo los eventos acaecidos en el entorno laboral, en el contexto externo a éste y las características de cada persona, respectivamente.

Hechas las consideraciones anteriores, el Ministerio de la Protección Social (2010), sobre las condiciones intralaborales y extralaborales, menciona que se consideran condiciones intralaborales “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (p. 20), señalando cuatro dominios que hacen parte del componente: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

Con referencia a lo anterior, el dominio Demandas del trabajo es definido como “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (p. 20), compuesto por las siguientes dimensiones:

1. Demandas cuantitativas: se relaciona con exigencias impuestas por el trabajo, relativo específicamente a la cantidad de tareas con respecto a los tiempos otorgados para su cumplimiento. Se considera fuente de riesgo en el momento que el tiempo con el que se cuenta es insuficiente para el cumplimiento de la cantidad de labores encomendadas. Esto genera “ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados” (p. 22).
2. Demandas de carga mental: hace alusión a “las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta” (p. 22). La carga mental está determinada por la información, en cuanto a cantidad, complejidad y detalle, y los tiempos para procesamiento; estos componentes son fuente de riesgo cuando la “(...)

tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración (...). La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo” (p. 22).

3. Demandas emocionales: son aquellos eventos del entorno laboral “que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador” (p. 22), y la exposición a estas exigencias obliga al colaborador a entender a los otros y ejercer autocontrol sobre sus emociones o sentimientos en pro del desempeño. Origina riesgo cuando en el contexto laboral se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas; situaciones emocionalmente devastadoras; y cuando se debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos.
4. Exigencias de responsabilidad del cargo: hace mención del “(...) conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas” (p. 22), y se compara especialmente con las responsabilidades por liderazgo o alta incidencia en procesos empresariales. Se puede configurar como riesgo cuando se debe asumir directa “responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras persona” (p. 22).
5. Demandas ambientales y de esfuerzo físico: se refiere específicamente “a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan” (p. 23); este componente comprende la exigencia de un esfuerzo de adaptación por parte del colaborador. Se aclara además que las demandas de este tipo son físicas, químicas o biológicas, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento, de carga física y de seguridad industrial. Se deben entender como riesgo cuando “implican un esfuerzo físico

o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador” (p. 23).

6. Demandas de la jornada de trabajo: en esta dimensión se catalogan aspectos concernientes a “las exigencias del tiempo laboral (...), términos de la duración y el horario de la jornada” (p. 23), abarcando además los lapsos establecidos para el descanso del personal. Se convierten en fuente de riesgo cuando se cuenta con “jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso” (p. 23).
7. Consistencia del rol: atañe a la congruencia “entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto” (p. 23), que se le exige al colaborador en el desarrollo de sus labores específicas. Se considera riesgo cuando se perciben “inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo” (p. 23) y que están relacionadas con los diferentes aspectos de cumplimiento de la empresa.
8. Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral: acerca de las responsabilidades generadas en el entorno laboral, que impactan la esfera familiar y social. Se percibe como riesgo cuando las exigencias “de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador” (p. 23).

El segundo dominio postulado por Ministerio de la Protección Social (2010) es Control sobre el trabajo, relativo a la posibilidad que el entorno laboral ofrece al colaborador para formar parte activa en los procesos organizacionales; al respecto, el documento sugiere que 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. 20). Este dominio está compuesto por las siguientes dimensiones:

9. Control y autonomía sobre el trabajo: se refiere a la capacidad de decisión que tiene el colaborador en el entorno laboral, específicamente en lo relacionado con “el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso” (p. 23). Se percibe como riesgo en el momento que los márgenes y autonomía sobre estos componentes son restringidos o inexistentes.
10. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: hace alusión a las oportunidades que la organización otorga al colaborador de desarrollar sus potencialidades, especialmente en lo concerniente a “aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos” (p. 23). Se evidencia como riesgo cuando el “(...) trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado” (p. 23).
11. Participación y manejo del cambio: sobre estrategias desarrolladas por la organización, que buscan facilitar la adaptación de los colaboradores a los diferentes cambios acaecidos; dentro de estos procesos se mencionan “la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados” (p. 24). Se convierte en una fuente de riesgo cuando la información no cumple los parámetros para clarificar cambios institucionales, los colaboradores no tienen cabida en estos procesos y los cambios van en detrimento de la realización del trabajo.

12. Claridad de rol: vinculado con los mecanismo empleados por la empresa para enterar al colaborador sobre la incidencia que tiene su cargo en el devenir institucional, “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” (p. 24). Se percibe como riesgo cuando la información suministrada no es coherente con lo que se espera que el colaborador aporte.
13. Capacitación: concerniente a los procesos de “inducción, entrenamiento y formación” (p. 24) que la empresa adelanta con el fin de fomentar las competencias requeridas por parte de sus colaboradores. Se evidencia como riesgo cuando este componente es limitado o inexistente, o no responde a las necesidades reales.

El siguiente dominio contemplado por Ministerio de la Protección Social (2010), en el componente intralaboral, es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. El primer elemento se presenta como la relación social que se establece entre los niveles jerárquicos institucionales, y el segundo se refiere a:

La interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. (p. 20)

Este dominio se encuentra integrado por las siguientes dimensiones:

14. Características del liderazgo: apuntan a la manera como los líderes de los diferentes procesos organizacionales adelantan gestiones tendientes a la “planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación” (p. 24). Se visualiza como riesgo en el momento en que la gestión de los líderes va en contravía de la optimización de procesos, el jefe presenta falencia en comunicación y apertura a la participación, y deficiente apoyo social por parte de las figuras de mando.
15. Relaciones sociales en el trabajo: concierne a las interacciones establecidas con compañeros de trabajo, determinado por la posibilidad de relacionarse, la calidad, el apoyo social recibido, el trabajo en equipo y la cohesión. Se señala como riesgo cuando existen dificultades que impactan negativamente en los determinantes establecidos.
16. Retroalimentación del desempeño: relativo a los datos aportados al colaborador para la realización de sus labores; se aclara que “esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño” (p. 24). Se convierte en fuente de riesgo cuando la comunicación al respecto resulta “inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil” (p. 25).
17. Relación con los colaboradores (subordinados): relacionado con “los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación” (p. 24). Se considera riesgo cuando la gestión de los colaboradores atenta contra la optimización de procesos, cuando existen falencias en la comunicación y en las relaciones basadas en el respeto, y hay un deficiente apoyo social por parte de los colaboradores.

El último dominio constituyente del área intralaboral es el dominio de Recompensa, referido a la “retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales” (p. 20). De igual forma, existen diversas maneras de retribuir al colaborador, tal como: la financiera, de estima y de posibilidades de promoción, seguridad, las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Se compone de las siguientes dimensiones:

18. Reconocimiento y compensación: alusivo a las contraprestaciones económicas y en especie (servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo) que la empresa otorga a los colaboradores por la labor desempeñada. Se percibe como riesgo al momento que los reconocimientos otorgados no corresponden con los esfuerzos y logros, o se realizan de manera tardía.
19. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: con respecto al “sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización” (p. 25). Se denota como riesgo cuando este sentimiento y/o percepción son deficientes o inexistentes.

Dando continuidad a las condiciones planteadas por el Ministerio de la Protección Social (2010), los factores extralaborales son definidos por este ente gubernamental como “los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p. 26). Se definen como integrantes de este dominio, las siguientes dimensiones:

20. Tiempo fuera del trabajo: ligado a las actividades que el colaborador realiza fuera de sus jornadas laborales, tal como: “compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio” (p. 26). Se visualiza como riesgo cuando el tiempo extralaboral resulta limitado o insuficiente.
21. Relaciones familiares: como su nombre lo indica, hace referencia a las interacciones que el colaborador tiene con sus familiares. Se configura como fuente de riesgo cuando las relaciones y apoyo social resultan conflictivas, limitadas o insuficientes.
22. Comunicación y relaciones interpersonales: relacionado con la “comunicación e interacciones” que el colaborador tiene en su esfera social. Se percibe como riesgo cuando la comunicación, relación y apoyo social resultan escasas, conflictivas o inexistentes.
23. Situación económica del grupo familiar: relativa a los recursos económicos con los que cuenta el núcleo familiar del colaborador, mediante los cuales se cubren las necesidades del grupo. Resulta ser riesgo cuando los recursos aparecen insuficientes y/o se presentan deudas insostenibles.
24. Características de la vivienda y de su entorno: es definido como “las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar” (p. 27). Es fuente de riesgo cuando estas condiciones son precarias, desfavorecen el descanso y/o dificultan movilidad.
25. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: alusivo a las circunstancias externas al trabajo, que inciden negativamente en el bienestar laboral del colaborador. Se advierte

como fuente de riesgo cuando estos eventos trascienden negativamente en el entorno laboral.

26. Desplazamiento vivienda–trabajo–vivienda: hace alusión a las características de traslado del colaborador, desde la vivienda hasta el lugar del trabajo y viceversa; se refiere específicamente a “la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido” (p. 27). Se configura como riesgo en el momento en que el “(...) transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada” (p. 27).

Finalmente, es importante destacar lo expuesto por Moncada, Llorens, Gimeno y Font (2007), quienes, refiriéndose a la salud en el entorno laboral, señalan que el riesgo psicosocial está siendo visto como “un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud” (p. 35), ante lo cual se denota la importancia de este componente en el entendimiento de efectos psicológicos generados por malas prácticas laborales.

Con base en lo anterior y siguiendo con la referencia de los autores mencionados, estos factores son generados precisamente por unas condiciones de trabajo inadecuadas y “estrechamente relacionadas con su organización, que son causa de enfermedad” (p. 35). Para los autores, al referirse de manera técnica a factores psicosociales se está “(...) hablando de ritmos e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto, futuro inseguro” (p. 35), y no puntualizan en aquellos factores degradantes, que no están

relacionados con amenazas de tipo físico, sino en aquellos “que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía” (p. 35), impidiendo la creatividad y la autonomía.

Ahora es preciso realizar una aproximación al estrés laboral, también objeto de la presente investigación y producto de condiciones de trabajo poco saludables. A este respecto, el estrés proviene de factores psicosociales como el clima organizacional, las funciones laborales, relaciones interpersonales trabajo y el diseño y contenido de tareas. Además, esta enfermedad de origen ocupacional no sólo es negativa para el individuo, sino también para la organización, ya que disminuye el nivel de satisfacción y bienestar laboral de los empleados, elementos que contribuyen en su productividad y compromiso para con la empresa.

6.3. Estrés laboral

Resulta imprescindible abordar una de las variables más representativas del presente estudio, a saber, el estrés en las personas que se desempeñan en un entorno laboral, con ocasión de las altas exigencias y compromisos generados por la empresa que sobrepasan los niveles de tolerancia del individuo. Ampliamente, Leka, Griffiths, y Cox (2004) plantean que es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades” (p. 3), y estas circunstancias extralimitan la capacidad de afrontamiento del individuo, mediado por los recursos subyacentes en él.

Explican los autores referenciados que el estrés frecuentemente puede estar provocado por diferentes situaciones laborales que caracterizan las dinámicas empresariales en la actualidad; a

nivel cotidiano, en muchas ocasiones “se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales” (p. 3).

En el iterar de conceptos en torno al estrés, es relevante mencionar las clases de estresores referentes al contexto laboral que han sido identificados; para ello, se toma a Comín, De la Fuente, y Gracia (2003), quienes hablan de los estresores como “(...) los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado” (p. 6). En su división de los estresores sociales se tiene: los factores laborales, familiares y personales.

Dentro de la categoría de interés se encuentran los físicos: iluminación, ruido y temperatura. El primero se refiere a que “tanto el exceso como el defecto dificulta la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión” (p. 7); con el segundo factor en cuestión se hace alusión a que cuando los niveles son “muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración” (p. 7) y, sumado a ello, ocasiona interrupción en la comunicación entre empleados; en cuanto al tercer factor, la temperatura es de alto valor, por cuanto determina el “confort de la persona en su puesto de trabajo” (p. 7).

Una segunda subdivisión contemplada por los autores son los factores químicos, que “se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los

mismos” (p. 8), aclarando que el solo hecho de manipular este tipo de sustancias catalogadas como peligrosas, generan altos niveles de estrés en los trabajadores.

Una tercera categoría elaborada por Comín, De la Fuente, y Gracia (2003) contempla los factores dependientes del trabajo, dentro de los cuales relacionan la carga mental, que es “la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo” (p. 10), explicando que el exceso de ésta genera fatiga psicológica, desembocada por el “nivel de atención requerido y ritmo de trabajo impuesto” (p. 10). El segundo aspecto en los factores dependientes del trabajo es el control sobre el trabajo, vinculado al “grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar” (p. 10); igualmente, para realizar este control con satisfacción, es necesario: autonomía, iniciativa propia y responsabilidad.

Por último, Comín, De la Fuente, y Gracia (2003) insisten en los factores dependientes de la organización del trabajo, y mencionan en primera medida la jornada laboral, la cual “conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador” (p. 11); así, por el compromiso de tiempo, algunos turnos dificultan las actividades sociales y extralaborales; el segundo aspecto tratado es la productividad, en cuyo componente explican que “en la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla” (p. 11), maquinizando a las personas, al ser sometidas a ritmos de producción acelerados y altos grados de compromiso.

Seguidamente, los autores aluden al salario al sostener que éste debe ser el adecuado para cubrir las necesidades del trabajador y ofrecerle calidad de vida; como siguiente punto en este aspecto, mencionan las horas extras, como secuela de la “falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social” (p. 11), pero que evidentemente menoscaban la calidad de vida y son, por ende, un factor generador de estrés. Otro aspecto propuesto es la inseguridad en el empleo, una realidad del mundo actual ante las endeble contrataciones realizadas por las empresas. Adicionalmente, se encuentra el pluriempleo, que genera “agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal” (p. 12) para los trabajadores. Con esto incitan la promoción profesional, generadora de satisfacción y bienestar, que de no obtenerse se convierte en causa de insatisfacción y desánimo. Y finalmente se mencionan las relaciones con los compañeros y con los superiores, estipulando que si estas interrelaciones se encuentran deterioradas, el ambiente laboral se verá afectado y por ende será causante de estrés.

En la línea de conceptualización del estrés laboral, es digno de consideración referenciar lo postulado por Leka, Griffiths, y Cox (citados por Berrío, 2014), al definir este tipo de estrés como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 38). De ello se rescata la importancia de los componentes *reacción* y *exigencia*, los cuales operan en el individuo para configurar el dañino fenómeno analizado. En relación con lo dicho, para Berrío (2014):

Resulta evidente que existen variedad de definiciones acerca del estrés laboral y se podría concluir al respecto, que son todos aquellos estresores a nivel ambiental, organizacional,

físico y de la tarea, que afectan de una manera inexplicable la salud tanto psicológica como física de las personas. (p. 39)

De esta manera, la autora refuerza la posición del alto nivel de estrés que se maneja en el entorno laboral, que cuando se trata de personas que se desempeñan en el campo de la salud el riesgo de padecer el estrés y sus devastadores efectos se potencializa, teniendo en cuenta que se es responsable de la integridad personal y de la vida de otros, que confían en los saberes del profesional de la salud. Como se ha venido planteando, esta circunstancia aumenta el riesgo para los colaboradores.

7. Metodología

7.1. Tipo de investigación y diseño.

Para investigar los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de caldas, se realizó una investigación de tipo descriptiva. Afirma Hernández, Fernández y Baptista, (2010):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (p. 102)

Asimismo, el diseño en esta investigación es de tipo no experimental-transversal. Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), una investigación no experimental es aquel estudio efectuado “(...) sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149), explicando además que lo que se hace es observar los fenómenos sin ningún tipo de intervención, para analizarlos, medirlos y describirlos. Dicho de otra manera:

La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan

sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (Hernández, Fernández & Baptista p. 150)

Por otro lado, es transversal porque se realizó una medida única en el tiempo. “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista p. 151).

7.2. Población

En este estudio participaron veinte (20) personas que corresponden al 100% de los colaboradores de la institución estudiada, a continuación se describen sus características:

Tabla No. 2: Características sociodemográficas y Laborales.

<i>VARIABLE</i>	<i>CARACTERÍSTICAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Estado civil	Soltero	9	39%
	Casado	6	26%
	Unión Libre	6	26%
	Divorciado	2	9%
Género	Femenino	9	39%
	Masculino	14	71%
Edad	22 a 30 años	5	22%
	31 a 38 años	8	34%
	39 a 46 años	5	22%
	Más de 47 años	5	22%
Escolaridad	Bachilleres	5	22%
	Técnicos o Tecnólogos	7	30%
	Profesionales	2	9%
	Posgrado	9	39%
Tipo de cargo	Asistencial	7	30%
	Administrativo	16	70%
Antigüedad en la empresa	Menos de 1 año	5	22%
	1 a 6 años	13	56%
	7 a 10 años	5	22%
Estrato socioeconómico	2	3	13%
	3	10	43%
	4	2	9%
	5	3	13%
	6	5	22%

Fuente: Elaboración propia (2016)

7.3. Instrumentos

Para medir las variables estudiadas en esta investigación se utilizaron los cuestionarios estandarizados que hace parte de la *Batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial*. Construida, diseñada y validada por el Ministerio de la Protección Social (2010).

Los instrumentos que componen la batería son: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Adicionalmente, la batería presenta la revisión del Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

Para la presente investigación se utilizaron:

- *Cuestionario estandarizado de factores de riesgo psicosocial intralaboral*. Para el grupo conformado por Jefes, Profesionales y Técnicos se utilizó la forma A. Para el grupo compuesto por Auxiliares y Operarios se utilizó la forma B. Los cuestionarios presentan una escala de respuestas tipo Likert (con opciones que van desde siempre hasta nunca) en la que el trabajador selecciona una única opción. Respecto a las propiedades psicométricas de los cuestionarios se obtuvo que: la validez se estimó a partir del análisis factorial. Los métodos

utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos. En cuanto a la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna, obteniendo un Coeficiente de Alfa de Cronbach para la forma A de 0,957 y de 0,944 para la forma B.

- *Cuestionario estandarizado de factores de riesgo psicosocial extralaboral.* Este cuestionario tienen una única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios. Respecto a las propiedades psicométricas del cuestionario se obtuvo que la validez se estimó a partir del análisis factorial. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos. En cuanto a la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna, obteniendo un Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,88.

- *Cuestionario para la evaluación del estrés orientado a identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.* La 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. En cuanto a la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna, obteniendo un Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,889.

- Ficha de datos generales que recoge información sociodemográfica y laboral de los trabajadores.

Cabe mencionar que los Dominios y Dimensiones que hacen parte de los factores psicosociales, intralaborales y extralaborales, fueron desarrollaron en el marco conceptual.

7.4. Procedimiento.

A. *Definición del instrumento:* Se estableció que el instrumento más pertinente para esta investigación es la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, construido y validado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana.

B. *Obtención del aval institucional:* mediante requerimiento escrito se solicitó a la dirección del Centro Cardiovascular de Caldas, la autorización para realizar el estudio objeto de la presente investigación. Una vez avalado, se realizaron las programaciones pertinentes para la aplicación de la batería de pruebas. A su vez el proceso investigativo fue explicado a la dirección, con el fin de exponer la importancia de este tipo de estudios y de procesos de intervención.

C. *Recolección de la información:* se obtuvo el consentimiento informado de cada una de las personas del grupo estudiado (Anexo 5: Consentimiento informado), aplicando posteriormente los instrumentos seleccionados.

D. *Análisis de la información y presentación de resultados:* tras recopilar los datos de los participantes se realizó el análisis estadístico de cada una de las variables de estudio. Los análisis realizados orientaron la construcción del proceso de intervención.

8. Presentación y análisis de resultados

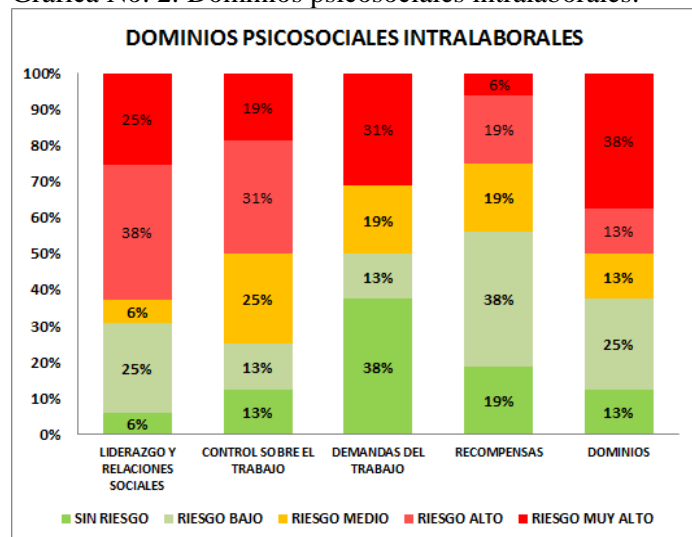
A continuación se presentan los resultados evidenciados en la investigación; se inicia por el grupo conformado por jefes, profesionales y técnicos, efectuando la descripción de los factores psicosociales intralaborales (protectores y de riesgo), se continúa con los resultados referidos a los factores psicosociales extralaborales (protectores y de riesgo) y se presenta la información respecto al nivel de estrés evidenciado. Posteriormente, se efectúa la presentación de los hallazgos del grupo conformado por auxiliares y operarios, en lo referido a factores psicosociales intralaborales y se presentan sus resultados en las condiciones extralaborales y nivel de estrés.

Grupo Jefes, Profesionales y Técnicos.

Factores intralaborales.

A continuación en la gráfica No. 2, se presenta la información referida a la condición psicosocial intralaboral y sus respectivos dominios constituyentes. Cabe recordar que a este grupo de personas se les aplicó el cuestionario intralaboral forma A.

Gráfica No. 2: Dominios psicosociales intralaborales.



Fuente: Creación de las autoras.

Al analizar las condiciones psicosociales intralaborales para este grupo de personas, se puede evidenciar según la información presentada en la gráfica anterior, que el 51% del grupo refieren

condiciones intralaborales de riesgo (38% valoran riesgo muy alto y 13% alto). También se evidencia que 13% de las personas perciben condiciones intralaborales con un nivel de riesgo medio, mientras que el 38% valoran sus condiciones intralaborales como protectoras (25% en riesgo bajo y 13% sin riesgo o riesgo despreciable).

Para profundizar en la información expresada en el párrafo anterior, se efectuó el análisis de cada uno de los Dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales.

En el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, que se refiere al tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral, se observa que 63% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (25% refieren riesgo muy alto y 38% alto), también se evidencia que el 6% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 31% de las personas lo evidencian como factor protector (25% en riesgo bajo y 6% sin riesgo o riesgo despreciable).

En el Dominio Control Sobre el Trabajo, que se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su relación laboral, se observa que el 50% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% refieren riesgo muy alto y 31% alto), también se evidencia que el 25% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 26% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 13% sin riesgo o riesgo despreciable).

En el Dominio Demandas del Trabajo, que se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, los hallazgos reflejan que el 31% de las personas del grupo lo valoran como factor de

riesgo (específicamente riesgo muy alto), también se evidencia que el 19% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 51% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 38% sin riesgo o riesgo despreciable).

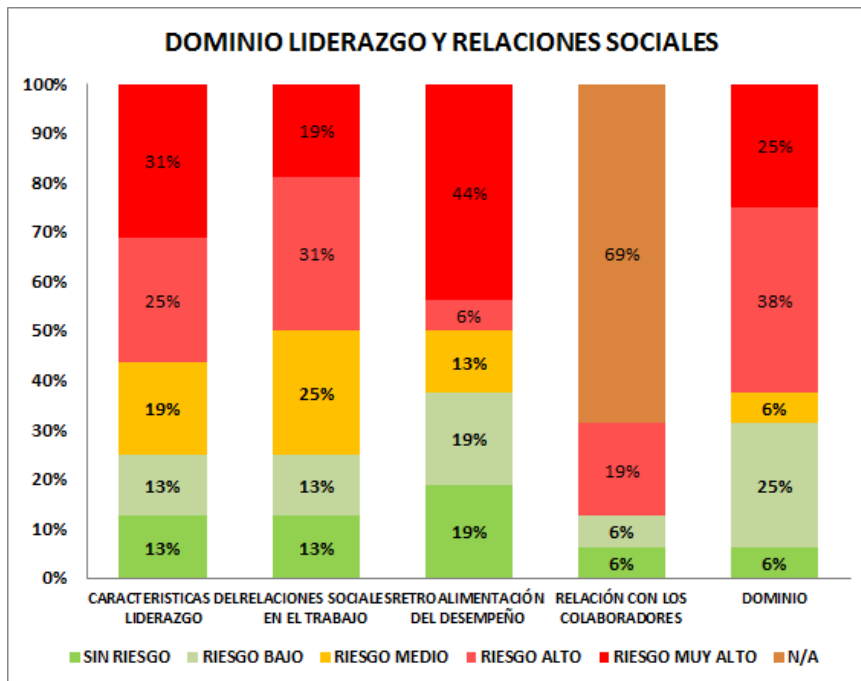
En el Dominio Recompensas, que se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, se evidencia que el 25% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (6% refieren riesgo muy alto y 19% alto), también se evidencia que el 19% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (38% en riesgo bajo y 19% sin riesgo o riesgo despreciable).

Después de las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que el factor psicosocial intralaboral con mayor porcentaje de personas (63%) que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, se corresponde con el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo; mientras que en el dominio Recompensas, se observa el mayor número de personas (56%) que lo valoran como factor protector.

Para profundizar en la información expuesta anteriormente en cada uno de los dominios, a continuación se presenta la información detallada de cada una de las dimensiones constituyentes:

La grafica No. 3 permite observar el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

Gráfica No. 3: Dominio liderazgo y relaciones sociales



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión características del liderazgo, que se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, se observa que el 26% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 13% sin riesgo o riesgo despreciable); el 19% lo perciben con un nivel de riesgo medio; mientras que el 56% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (31% refieren riesgo muy alto y 25% alto); para este grupo de personas la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas; se denotan dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de los colaboradores; y el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores parece ser deficiente o escaso.

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo, que se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, específicamente en la posibilidad de establecer contacto con otros, las características y calidad de las interacciones, el trabajo en equipo y la cohesión, se observa que el 26% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 13% sin riesgo o riesgo despreciable); también se evidencia que el 25% lo perciben con un nivel de riesgo medio; mientras que el 50% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% refieren riesgo muy alto y 31% alto); para este grupo se evidencia que en el trabajo pueden existir pocas posibilidades de contacto con otras personas; el trato parece ser irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, generando un ambiente deficiente de relaciones; se puede vislumbrar una limitada posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz; el trabajo en equipo parece estar poco desarrollado y lo que respecta al grado de cohesión e integración del grupo parece ser escaso.

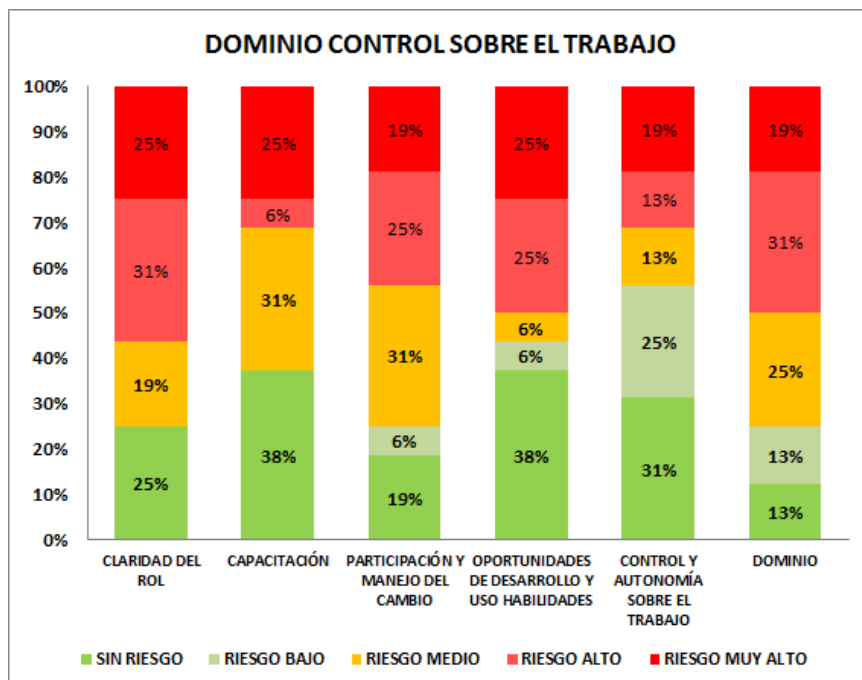
En la dimensión retroalimentación del desempeño, que se refiere a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo; información esta que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño, los hallazgos reflejan que el 38% de las personas lo evidencian como factor protector (19% en riesgo bajo y 19% sin riesgo o riesgo despreciable); también se evidencia que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio; mientras que el 50% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (44% riesgo muy alto y 6% riesgo alto); para este grupo de personas la retroalimentación recibida por los colaboradores, parece poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

En la dimensión relación con los colaboradores, que se refiere a los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación, así como las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura, se evidencia que el 69% de las personas del grupo no están expuestas a la condición psicosocial, por cuanto no tienen colaboradores a su cargo; el 19% lo valoran como factor de riesgo (específicamente como riesgo alto), también se evidencia que el 12% lo perciben como factor protector (6% en riesgo bajo y 6% sin riesgo o riesgo despreciable). En este sentido, para este grupo de personas, teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos, se evidencia que la gestión que realizan los colaboradores no presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas; y el apoyo social que reciben los jefes de parte de los colaboradores, parece ser adecuado.

Después de lo anterior expuesto, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio liderazgo y relaciones sociales con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para este grupo, se corresponde con características del liderazgo, evidenciándose que el 56% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión retroalimentación del desempeño, se observa el mayor número de personas (38%) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 4 permite observar el dominio control sobre el trabajo, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 4: Control sobre el trabajo.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión claridad del rol, que se refiere a 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 observa que el 25% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), el 19% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 56% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (25% refieren riesgo muy alto y 31% alto), observándose que al parecer 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.

En la dimensión capacitación, que se refiere a 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 observa que el 31% de las personas del grupo lo valoran como

factor de riesgo (25% refieren riesgo muy alto y 6% alto), también se observa que el 31% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 38% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas, teniendo en cuenta los porcentajes mencionados, el acceso a las actividades de capacitación es adecuado y las actividades de capacitación responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

En la dimensión participación y manejo del cambio, que se refiere 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; encontrándose entre estos dispositivos organizacionales la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados; los hallazgos reflejan que el 25% de las personas lo evidencian como factor protector (6% en riesgo bajo y 19% sin riesgo o riesgo despreciable), también se evidencia que el 31% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que 44% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% riesgo muy alto y 25% riesgo alto), para este grupo de personas se evidencia que los trabajadores reciben un nivel de información insuficiente y poco clara sobre el cambio; además se puede deducir que en el proceso de cambio se tienen poco en cuenta los aportes y opiniones del trabajador, por lo cual los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

En la dimensión oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, que se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, se evidencia que el 44% lo perciben como factor protector (6% en riesgo bajo y 38% sin riesgo o riesgo despreciable), también se evidencia que el 6% lo perciben como riesgo medio, mientras que 50% de las personas lo valoran como factor de riesgo (25% riesgo muy alto

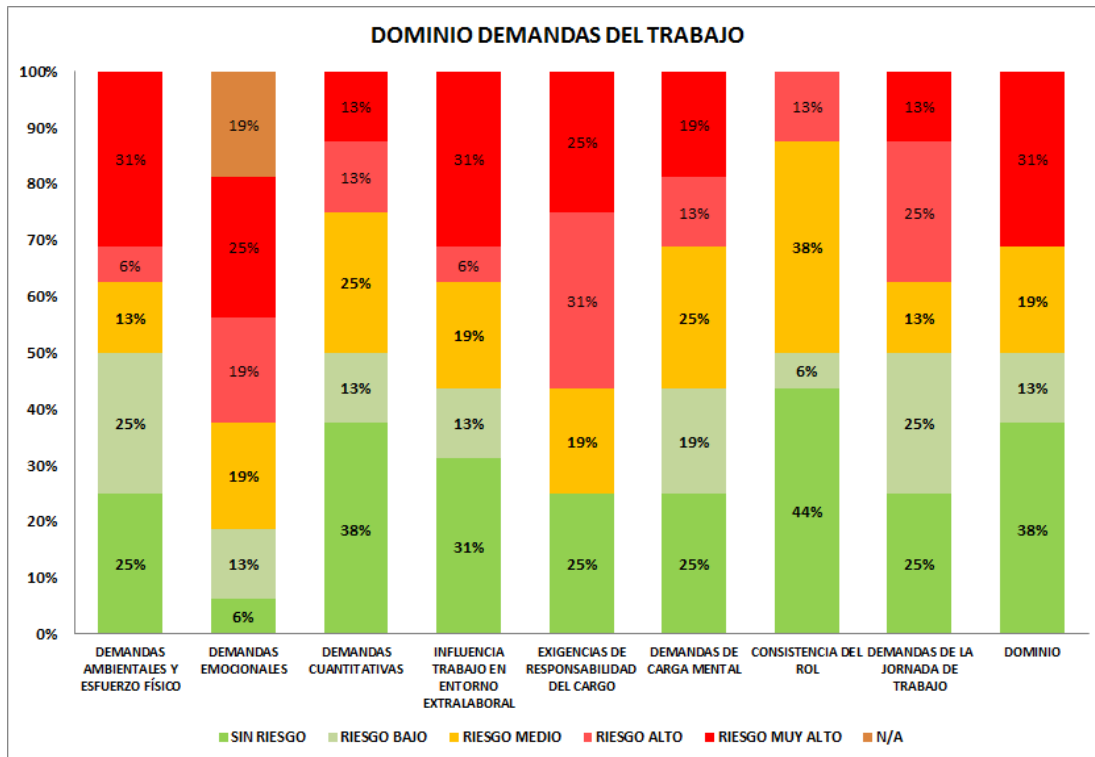
y 25% riesgo alto), para este grupo de personas se evidencia que el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar plenamente sus conocimientos y habilidades y pareciera que se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra adecuadamente calificado.

En la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, que 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 evidencia que el 32% de las personas lo valoran como factor de riesgo (19% riesgo muy alto y 13% riesgo alto), también se evidencia que el 13% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 56% lo perciben como factor protector (25% en riesgo bajo y 31% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo resulta adecuado y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es oportuno y lógico.

Con referencia a lo anterior, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio control sobre el trabajo con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, se corresponde con claridad del rol, evidenciándose que el 56% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, se observa el mayor número de personas (56%) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 5 permite observar el dominio demandas del trabajo, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 5: Dominio demandas del trabajo.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, que se refiere a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, se observa que 37% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (31% refieren riesgo muy alto y 6% alto), también se observa que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 50% de las personas lo evidencian como factor protector (25% riesgo bajo y 25% sin riesgo o riesgo despreciable), para estas personas se evidencian que no existe alta implicación de un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

En la dimensión demandas emocionales, que se refiere a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, se observa que el 19% de las personas lo evidencian

como factor protector (13% en riesgo bajo y 6% sin riesgo o riesgo despreciable), también se observa que el 19% lo perciben con un nivel de riesgo medio e igual porcentaje se puntuó en N/A (lo que indica que no están expuestos a la condición psicosocial), mientras que el 44% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (25% refieren riesgo muy alto y 19% alto), para este grupo de personas se denota que se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, por razón de las labores allí desempeñadas están expuestos además a situaciones emocionalmente devastadoras (vulneración de la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).

En la dimensión demandas cuantitativas, que se refiere a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, los hallazgos reflejan que el 26% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (13% riesgo muy alto y 13% riesgo alto), también se evidencia que el 25% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 51% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 38% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas y por lo tanto se puede trabajar a un ritmo adecuado.

En la dimensión influencia del trabajo en el entorno extralaboral, que se refiere a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral, se evidencia que el 37% de las personas lo valoran como factor de riesgo (31% riesgo muy alto y 6% riesgo alto), también se evidencia que el 19% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 44% lo perciben como factor protector (13% en riesgo bajo y 31% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que

las demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan mínimamente la vida personal y familiar del trabajador.

En la dimensión exigencias de responsabilidad del cargo, que se refiere al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas; esta responsabilidad se considera por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas; se evidencia que el 25% lo perciben como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), también se evidencia que el 19% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 56% de las personas lo valoran como factor de riesgo (25% riesgo muy alto y 31% riesgo alto), para este grupo de personas se evidencia que los trabajadores deben asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; participar en la supervisión de personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

En la dimensión demandas de carga mental, que se refiere a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta, se evidencia que el 32% de las personas lo valoran como factor de riesgo (19% riesgo muy alto y 13% riesgo alto), también se evidencia que el 25% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 44% lo perciben como factor protector (19% en riesgo bajo y 25% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las tareas no exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que pueda provenir de diversas fuentes,

además que la información no parece ser excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o deba utilizarse de manera simultánea o bajo demasiada presión de tiempo.

En la dimensión consistencia del rol, que se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo; se evidencia que el 13% de las personas lo valoran como factor de riesgo (específicamente en riesgo alto), también se evidencia que el 38% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 50% lo perciben como factor protector (6% en riesgo bajo y 44% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que al colaborador se le presentan exigencias consistentes con el ejercicio de su cargo, deduciéndose que estas exigencias no van en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

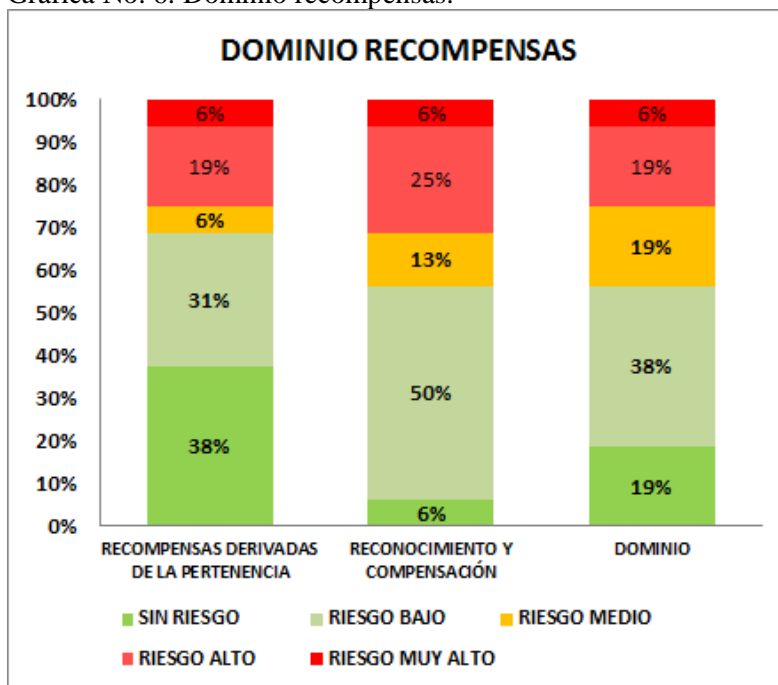
En la dimensión demandas de la jornada de trabajo, que se refiere a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos; se evidencia que el 38% de las personas lo valoran como factor de riesgo (13% en riesgo muy alto y 25% en riesgo alto), también se evidencia que el 13% lo perciben como riesgo medio, mientras que el 50% lo perciben como factor protector (25% en riesgo bajo y 25% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las jornadas laborales se encuentran adecuadamente establecidas, teniendo en cuenta y respetando los turnos de descanso.

Por las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio demandas del trabajo con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, se corresponde con exigencias de responsabilidad del cargo, evidenciándose que el 56% de las personas lo valoran como factor de

riesgo; mientras que en las dimensiones demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas cuantitativas, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo; en las cuales se observa el mayor número de personas (50% en cada una de las cuatro dimensiones) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 6 permite observar el dominio recompensas, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 6: Dominio recompensas.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, que se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta la persona por estar vinculado a la empresa, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo, se observa que 25% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (6% refieren riesgo muy alto y 19% alto), también se observa que el 6% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 69% de las personas lo evidencian como factor protector (31% riesgo bajo y 38% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas

se evidencian que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es muy alto, percibiéndose estabilidad laboral y que los individuos se sienten a gusto e identificados con la tarea que realizan.

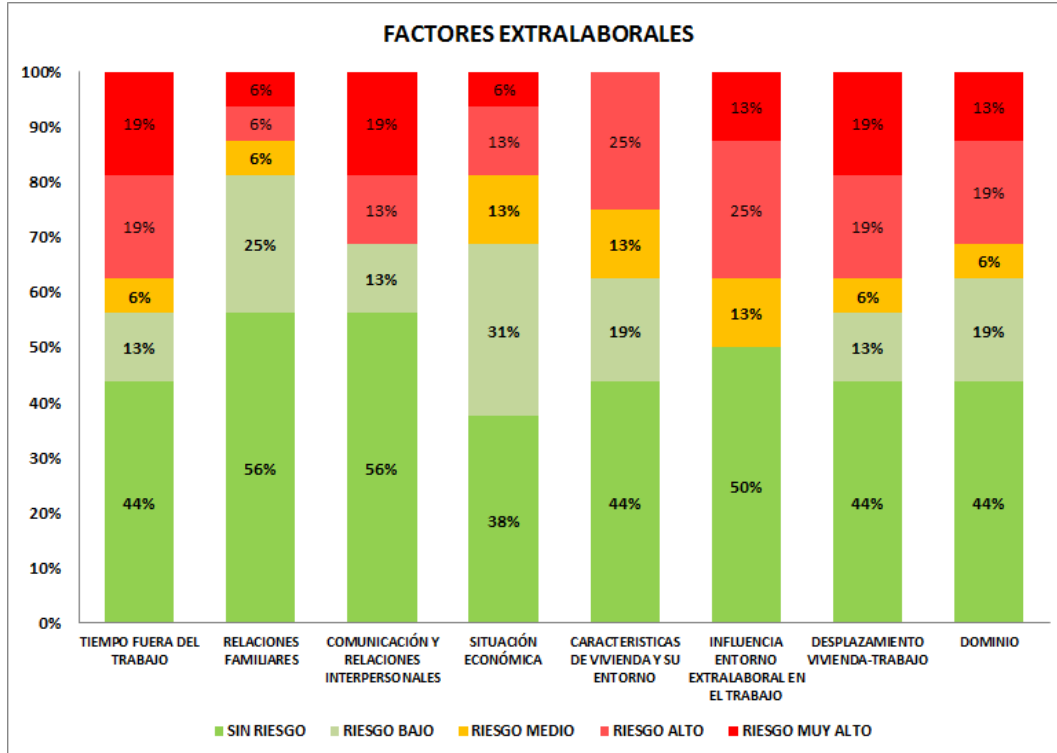
En la dimensión reconocimiento y compensación, que se refiere al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, teniendo en cuenta que estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, se observa que el 31% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (6% refieren riesgo muy alto y 25% alto), también se observa que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 56% de las personas lo evidencian como factor protector (50% en riesgo bajo y 6% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se puede observar que el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador corresponde con sus esfuerzos y logros; que el salario se da oportunamente y está acorde con lo pactado entre el trabajador y la organización; la empresa vela por el bienestar de los trabajadores; y la organización considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Dadas las condiciones que anteceden, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio recompensas, con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, se corresponde con reconocimiento y compensación, evidenciándose que el 31% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia, en la cual se observa el mayor número de personas (69%) que lo valoran como factor protector.

Factores extralaborales.

A continuación en la gráfica No. 7, se presenta la información referida a la condición psicosocial extralaboral y sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 7: Factores extralaborales.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión tiempo fuera del trabajo, que se refiere 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 observa que 38% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% refieren riesgo muy alto y 19% alto), también se evidencia que el 6% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 44% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es suficiente, al igual que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos.

En la dimensión relaciones familiares, que se refiere a las interacciones del individuo con su núcleo familiar, se observa que el 12% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (6% refieren riesgo muy alto y 6% alto), también se evidencia que el 6% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 81% de las personas lo evidencian como factor protector (25% en riesgo bajo y 56% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que la relación con familiares es armoniosa y que la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es óptima.

En la dimensión comunicaciones y relaciones interpersonales, que se refiere a las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos, los hallazgos reflejan que el 32% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% en riesgo alto y 13% muy alto), mientras que el 69% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 56% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que la comunicación con los integrantes del entorno social es suficiente; la relación con amigos o allegados es cordial; y la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es óptimo.

En la dimensión situación económica, que se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, se evidencia que el 19% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (6% refieren riesgo muy alto y 13% alto), también se evidencia que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 69% de las personas lo evidencian como factor protector (31% en riesgo bajo y 38% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.

En la dimensión características de vivienda y su entorno, que 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, se evidencia que el 25% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (Específicamente en riesgo alto), también se evidencia que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 63% de las personas lo evidencian como factor protector (19% en riesgo bajo y 44% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las condiciones de vivienda de los colaboradores son adecuadas, favoreciéndose el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.

En la dimensión influencia entorno extralaboral en trabajo, que se refiere al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, se evidencia que el 38% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (13% en riesgo muy alto y 25% en riesgo alto), también se evidencia que el 13% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 63% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 50% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador no afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

En la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo, que se refiere a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa (facilidad, comodidad del transporte y duración del recorrido), se evidencia que el 38% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (19% en riesgo muy alto y 19% en riesgo alto), también se evidencia que el 6% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (13% en riesgo bajo y 44% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el transporte para acudir al

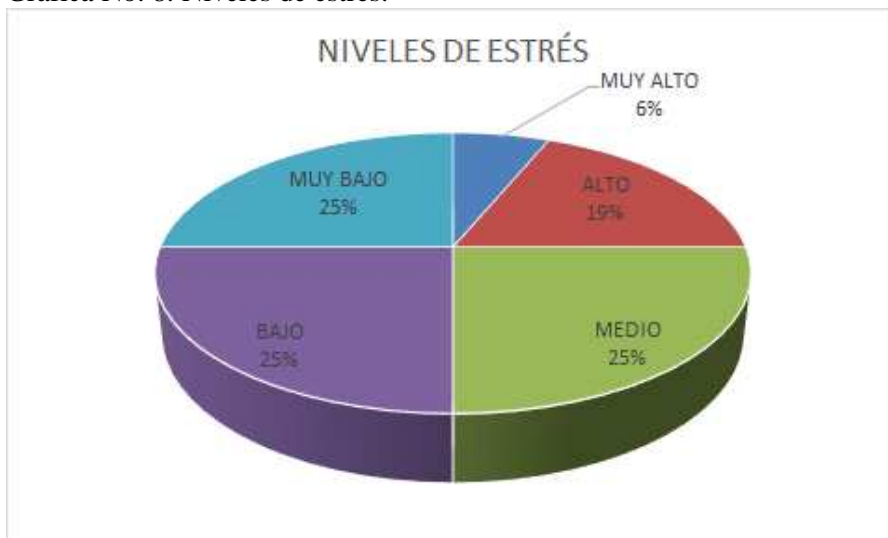
trabajo es adecuado y que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es relativamente corto.

De los anteriores planteamientos se deduce que las dimensiones de los factores extralaborales con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, se corresponde con tiempo fuera del trabajo, influencia entorno extralaboral en el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo, evidenciándose que el 38% de las personas lo valoran como factor de riesgo en cada una de estas tres dimensiones; mientras que en la dimensión relaciones familiares, se observa el mayor número de personas (81%) que lo valoran como factor protector.

Niveles de estrés.

Al analizar los niveles de estrés para este grupo de personas, se puede evidenciar según la información presentada en la gráfica No. 8, que el 25% refieren niveles altos, severos y perjudiciales (6% valoran nivel muy alto y 19% alto); también se evidencia que 25% de las personas manifiestan nivel medio, mientras que el 50% indican baja frecuencia o ausencia de síntomas de estrés (25% en nivel bajo y 25% muy bajo).

Gráfica No. 8: Niveles de estrés.



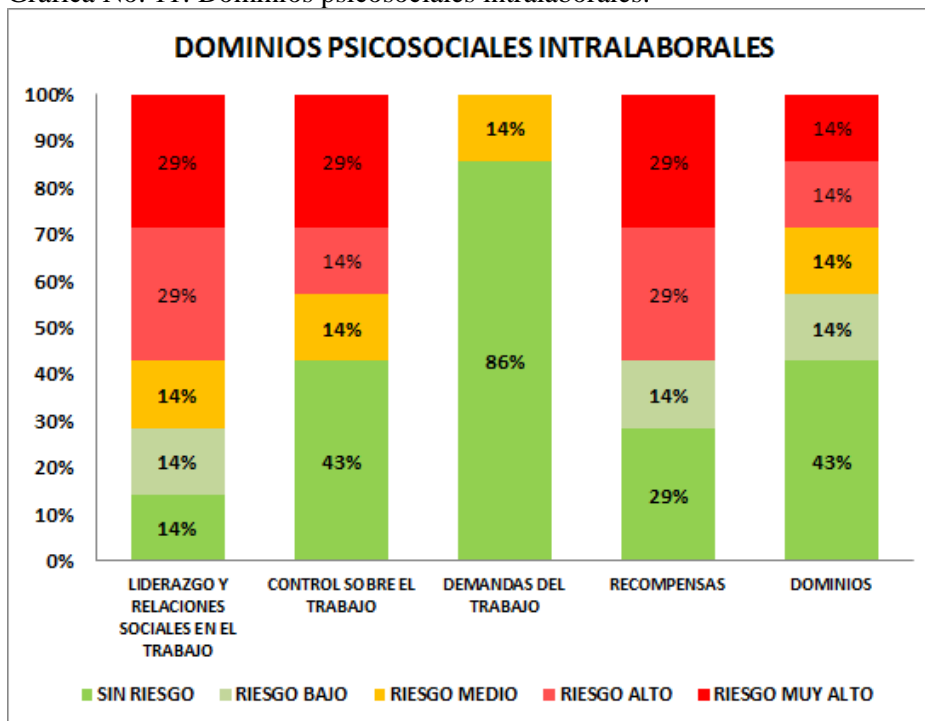
Fuente: Creación de las autoras.

Grupo Auxiliares y Operarios.

Factores intralaborales.

A continuación en la gráfica No. 8, se presenta la información referida a la condición psicosocial intralaboral y sus respectivos dominios constituyentes. Se debe recordar que a este grupo de personas se les aplico el cuestionario intralaboral forma B.

Gráfica No. 11: Dominios psicosociales intralaborales.



Fuente: Creación de las autoras.

Al analizar las condiciones psicosociales intralaborales para este grupo de personas, se puede evidenciar según la información presentada en la gráfica anterior, que el 28% de las personas refieren condiciones intralaborales de riesgo (14% valoran riesgo muy alto y 14% alto), así mismo se evidencia que 14% de las personas perciben condiciones intralaborales con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% valoran sus condiciones intralaborales como protectoras (14% en riesgo bajo y 43% sin riesgo o riesgo despreciable).

Para profundizar en la información expresada en el párrafo anterior, se efectuó el análisis de cada uno de los Dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales, tal como se observa en la gráfica anterior.

En el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, que se refiere al tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y a la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral, se observa que 58% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 29% alto), también se evidencia que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 28% de las personas lo evidencian como factor protector (14% en riesgo bajo y 14% sin riesgo o riesgo despreciable).

En el Dominio Control Sobre el Trabajo, que se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su relación laboral, se observa que el 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se evidencia que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 43% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable).

En el Dominio Demandas del Trabajo, que se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, los hallazgos reflejan que el 14% de las personas del grupo lo valoran un nivel de riesgo medio, mientras que el 86% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable).

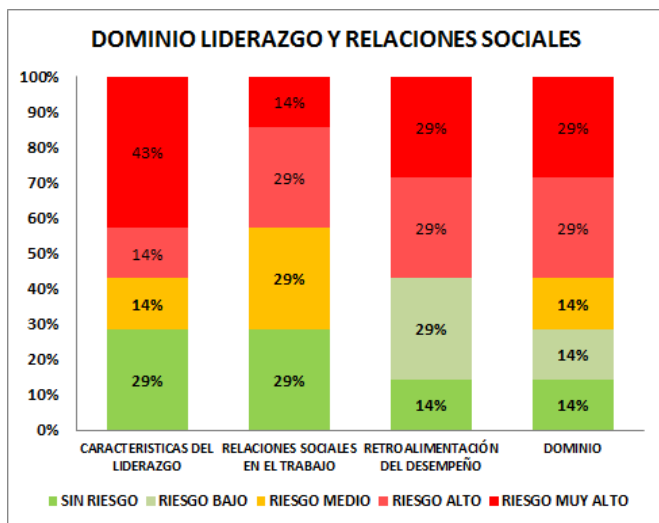
En el Dominio Recompensas, que se refiere a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, se evidencia que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 29% alto), también se evidencia que el 43% lo perciben como factor protector (14% en riesgo bajo y 29% sin riesgo o riesgo despreciable).

A lo largo de los planteamientos hechos, se puede evidenciar que los factores psicosociales intralaborales con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo Auxiliares y Operarios, se corresponde con los dominios Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo y Recompensas, evidenciándose que el 57% de las personas en ambos dominios, lo valoran como factor de riesgo; mientras que en el dominio Demandas del Trabajo, se observa el mayor número de personas (86%) que lo valoran como factor protector.

A continuación se presenta la información detallada de cada una de los dominios correspondientes a los factores psicosociales intralaborales, en sus dimensiones constituyentes.

La grafica No. 9 permite observar el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 12: Dominio liderazgo y relaciones sociales.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión características del liderazgo, que se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, se observa que el 29% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), también se evidencia que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (43% refieren riesgo muy alto y 14% alto), para este grupo de personas se evidencia que la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas; se denotan dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente y el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores parece ser deficiente o escaso.

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo, que se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, específicamente en los ámbitos de la posibilidad de establecer contacto con otros, las características y calidad de las interacciones, el trabajo en equipo, y la cohesión, se observa que el 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (14% refieren riesgo muy alto y 29% alto), también se evidencia que el 29% lo perciben

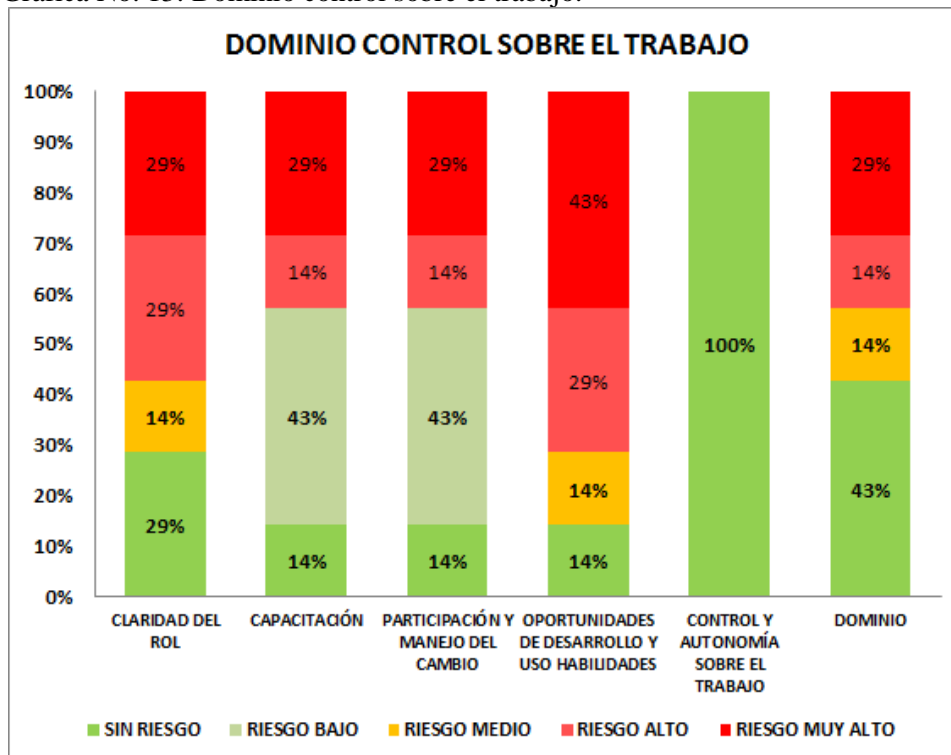
con un nivel de riesgo medio, mientras que el 29% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que en el trabajo pueden existir posibilidades limitadas de contacto con otras personas; el trato parece estar enmarcada en la desconfianza por parte de compañeros, lo cual genera un ambiente dificultoso de relaciones; se puede vislumbrar una limitada posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz; el trabajo en equipo y el grado de cohesión e integración del grupo parece ser escaso.

En la dimensión retroalimentación del desempeño, que se refiere a la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo; información esta que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño, los hallazgos reflejan que el 43% lo perciben como factor protector (29% en riesgo bajo y 14% sin riesgo o riesgo despreciable), mientras que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% riesgo muy alto y 29% riesgo alto), para este grupo de personas se evidencia que la retroalimentación recibida, parece poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Hechas las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que las dimensiones constituyentes del dominio liderazgo y relaciones sociales con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo Auxiliares y Operarios, se corresponde con características del liderazgo y Retroalimentación del Desempeño, evidenciándose que el 57% (para ambas dimensiones) de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión Relaciones Sociales en el Trabajo, se observa el mayor número de personas (57%) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 13 permite observar el dominio control sobre el trabajo, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 13: Dominio control sobre el trabajo.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión claridad del rol, que se refiere a 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 observa que el 29% de las personas lo evidencian como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), también se observa que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 29% alto), para este grupo de personas se evidencia 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.

En la dimensión capacitación, que se refiere a 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 observa que el 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se observa que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (43% en riesgo bajo y 14% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se puede evidenciar que el acceso a las actividades de capacitación es adecuado y las actividades de capacitación responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

En la dimensión participación y manejo del cambio, que se refiere 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; encontrándose entre estos dispositivos organizacionales la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados; los hallazgos reflejan que el 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se observa que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (43% en riesgo bajo y 14% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que los trabajadores reciben un nivel de información suficiente y clara sobre el cambio; además se puede deducir que en el proceso de cambio se tienen en cuenta los aportes y opiniones del trabajador, por lo cual los cambios afectan positivamente la realización del trabajo.

En la dimensión oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, que se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, se evidencia que el 14% lo perciben como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), también se evidencia que el 14% lo perciben como riesgo medio,

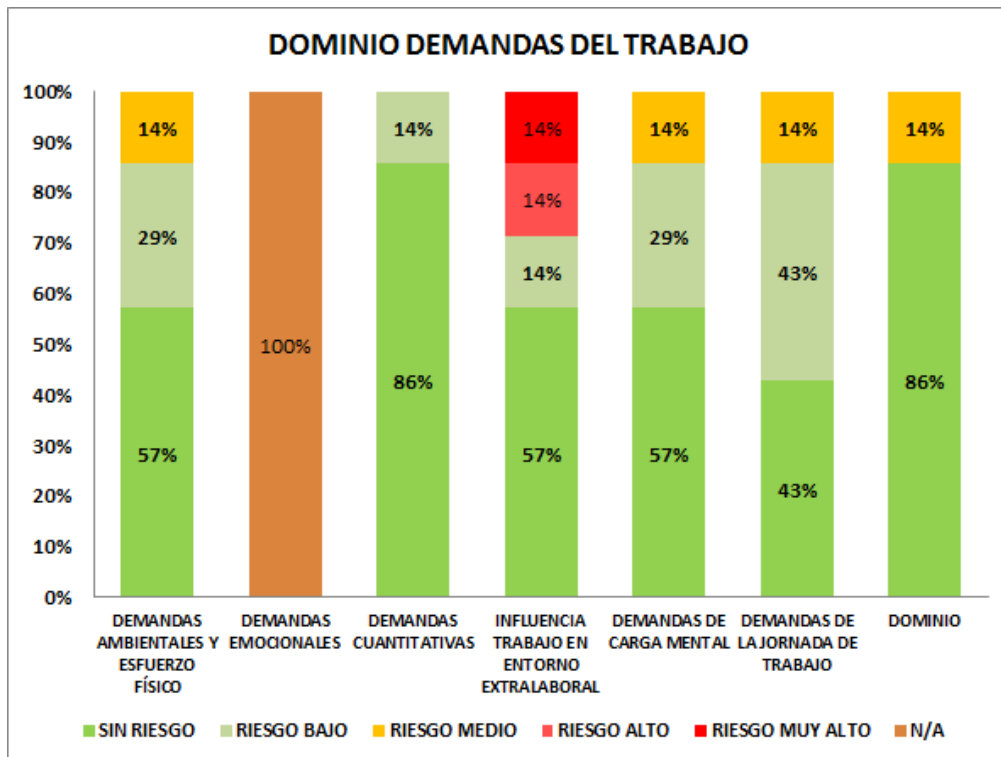
mientras que el 71% de las personas lo valoran como factor de riesgo (43% riesgo muy alto y 29% riesgo alto), para este grupo de personas se evidencia que el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar plenamente sus conocimientos y habilidades y pareciera que se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra adecuadamente calificado.

En la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, que 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 evidencia que el 100% de las personas lo valoran como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo resulta adecuado y el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es oportuno y lógico.

Después de lo anterior expuesto, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio control sobre el trabajo con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Auxiliares y Operarios, se corresponde con Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades, evidenciándose que el 71% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, se observa el mayor número de personas (100%) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 14 permite observar el dominio demandas del trabajo, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 14: Dominio demandas del trabajo.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, que se refiere a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, se observa que 14% de las personas del grupo lo valoran con un nivel de riesgo medio, mientras que el 86% de las personas lo evidencian como factor protector (29% riesgo bajo y 57% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencian que no existe alta implicación de un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

En la dimensión demandas emocionales, que se refiere a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, se observa que el 100% de las personas del grupo no están expuestos a la condición psicosocial.

En la dimensión demandas cuantitativas, que se refiere a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, los hallazgos reflejan que el 100% de las personas del grupo lo valoran como factor protector (14% en riesgo bajo y 86% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas y por lo tanto se puede trabajar a un ritmo adecuado.

En la dimensión influencia del trabajo en el entorno extralaboral, que se refiere a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral, se evidencia que el 28% de las personas lo valoran como factor de riesgo (14% riesgo muy alto y 14% riesgo alto), también se evidencia que el 71% lo perciben como factor protector (14% en riesgo bajo y 57% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo no afectan la vida personal y familiar del trabajador.

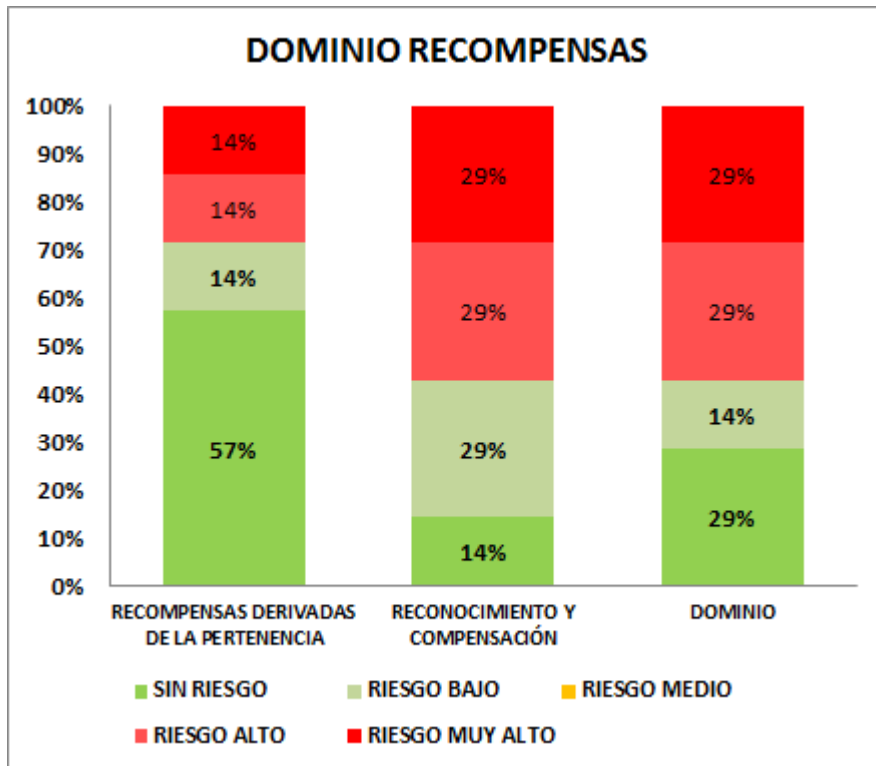
En la dimensión demandas de carga mental, que se refiere a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta, se evidencia que el 14% de las personas lo valoran como riesgo medio, mientras que el 86% lo perciben como factor protector (29% en riesgo bajo y 57% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las tareas no exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que pueda provenir de diversas fuentes, además que la información no parece ser excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o deba utilizarse de manera simultánea o bajo demasiada presión de tiempo.

En la dimensión demandas de la jornada de trabajo, que se refiere a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos; se evidencia que el 14% de las personas lo valoran como riesgo medio, mientras que el 86% lo perciben como factor protector (43% en riesgo bajo y 43% en sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que las jornadas laborales se encuentran adecuadamente establecidas, teniendo en cuenta y respetando los turnos de descanso.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio demandas del trabajo con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Auxiliares y Operarios, se corresponde con Influencia del Trabajo sobre Entorno Extralaboral, evidenciándose que el 29% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que la dimensión demandas cuantitativas, se observa el mayor número de personas (100%) que lo valoran como factor protector.

La grafica No. 15 permite observar el dominio recompensas, con sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 15: Dominio recompensas.



Fuente: Creación de las autoras.

En la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia, que se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo, se observa que 28% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (14% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se observa que el 71% lo perciben como factor protector (14% riesgo bajo y 57% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se evidencia que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es muy alto, percibiéndose estabilidad laboral y que los individuos se sienten a gusto e identificados con la tarea que realizan.

En la dimensión reconocimiento y compensación, que se refiere al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, teniendo en cuenta que estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración

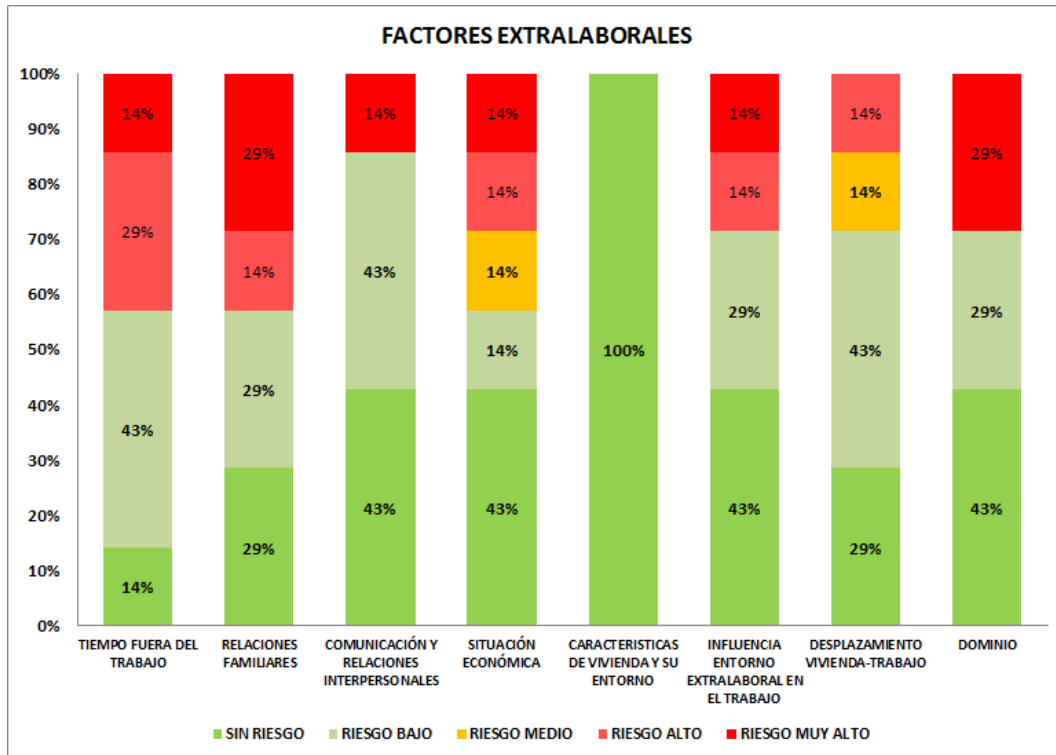
económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, se observa que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 29% alto), también se observa que el 43% lo perciben como factor protector (29% en riesgo bajo y 14% sin riesgo o riesgo despreciable), para este grupo de personas se puede observar que el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros; que el salario parece no estar acorde con lo pactado entre el trabajador y la organización; y la organización parece no considerar el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede evidenciar que la dimensión constituyente del dominio recompensas, con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Auxiliares y operarios, se corresponde con reconocimiento y compensación, evidenciándose que el 57% de las personas lo valoran como factor de riesgo; mientras que en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia, en la cual se observa el mayor número de personas (71%) que lo valoran como factor protector.

Factores extralaborales.

A continuación en la gráfica No. 16, se presenta la información referida a la condición psicosocial extralaboral y sus respectivas dimensiones constituyentes:

Gráfica No. 16: Factores extralaborales.



Fuente: Creación de las autoras.

Al analizar las condiciones psicosociales extralaborales para este grupo de personas, se puede evidenciar según la información presentada en la gráfica anterior, que el 29% refieren condiciones extralaborales de riesgo (Específicamente riesgo muy alto). También se evidencia que 72% de las personas perciben sus condiciones extralaborales como protectoras (29% en riesgo bajo y 43% sin riesgo o riesgo despreciable).

Para profundizar en la información expresada en el párrafo anterior, se efectuó el análisis de cada una de las dimensiones que conforman las condiciones psicosociales extralaborales, tal como se observa en la gráfica anterior.

En la dimensión tiempo fuera del trabajo, que se refiere 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 observa que 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (14% refieren riesgo muy

alto y 29% alto), también se evidencia que el 57% lo perciben como factor protector (43% en riesgo bajo y 14% sin riesgo o riesgo despreciable).

En la dimensión relaciones familiares, que se refiere a las interacciones del individuo con su núcleo familiar, se observa que el 43% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (29% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se evidencia que el 57% lo perciben como factor protector (43% en riesgo bajo y 14% sin riesgo o riesgo despreciable).

En la dimensión comunicaciones y relaciones interpersonales, que se refiere a las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos, los hallazgos reflejan que el 14% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (específicamente en riesgo muy alto), mientras que el 86% de las personas lo evidencian como factor protector (43% en riesgo bajo y 43% sin riesgo o riesgo despreciable).

En la dimensión situación económica, que se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, se evidencia que el 28% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (14% refieren riesgo muy alto y 14% alto), también se evidencia que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 57% de las personas lo evidencian como factor protector (14% en riesgo bajo y 43% sin riesgo o riesgo despreciable).

En la dimensión, características de vivienda y su entorno, que 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, se evidencia que el 100% de las personas del grupo lo valoran como factor protector (específicamente sin riesgo o riesgo despreciable).

En la dimensión influencia entorno extralaboral en trabajo, que se refiere al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del

trabajador, se evidencia que el 28% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (14% en riesgo muy alto y 14% en riesgo alto), también se evidencia que el 72% lo perciben como factor protector (29% en riesgo bajo y 43% sin riesgo o riesgo despreciable).

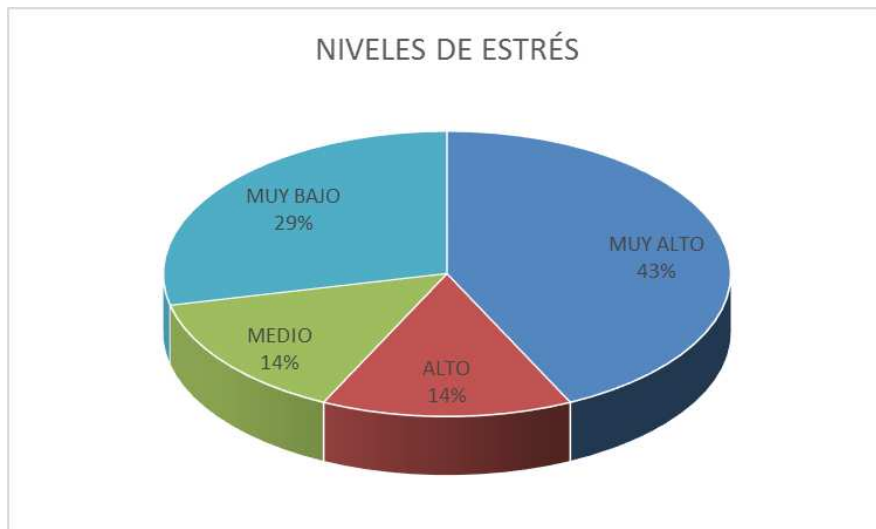
En la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo, que se refiere a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa (facilidad, comodidad del transporte y duración del recorrido), se evidencia que el 14% de las personas del grupo lo valoran como factor de riesgo (Específicamente en riesgo alto), también se evidencia que el 14% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 73% de las personas lo evidencian como factor protector (43% en riesgo bajo y 29% sin riesgo o riesgo despreciable).

Es evidente entonces que las dimensiones de los factores extralaborales con mayor porcentaje de personas que lo valoran como riesgo, para el Grupo de Auxiliares y Operarios, se corresponde con tiempo fuera del trabajo y Relaciones familiares, evidenciándose que el 43% de las personas lo valoran como factor de riesgo en cada una de estas dos dimensiones; mientras que en la dimensión Características de Vivienda y su Entorno, se observa el mayor número de personas (100%) que lo valoran como factor protector.

Niveles de estrés.

Al analizar los niveles de estrés para este grupo de personas, se puede evidenciar según la información presentada en la gráfica No. 17, que el 57% refieren niveles altos, severos y perjudiciales (43% valoran nivel muy alto y 14% alto); también se evidencia que 14% de las personas manifiestan nivel medio, mientras que el 29% indican baja frecuencia o ausencia de síntomas de estrés (específicamente en muy bajo).

Gráfica No. 17: Niveles de estrés



Fuente: Creación de las autoras.

9. Discusión

El objetivo preliminar de esta investigación se ha centrado en describir los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés de los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas. Encontrándose en las condiciones intralaborales, especialmente en la claridad del rol, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, exigencias de responsabilidad del cargo, características del liderazgo y reconocimiento y compensación; los riesgos psicosociales que están afectando a los colaboradores. Por su parte en la medición de los niveles de estrés, se encontraron niveles altos, severos y perjudiciales.

En lo referente a los niveles de estrés, se coincide con los resultados obtenidos por Juárez (2007), donde el grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con lo demás grupos, resultando para el caso del Centro Cardiovascular de Caldas, niveles de estrés superiores en los colaboradores asistenciales. En lo que respecta con el

estudio realizado por Cervantes y González (2007), se observa igualmente coincidencia al evidenciarse resultados que apuntan a la insatisfacción en la organización del trabajo, ritmo excesivo, insuficiente colaboración de equipo, control insuficiente del trabajo, pocas posibilidades de formación continua y/o promoción, relaciones insatisfactorias con supervisores y compañeras; las cuales se encuentran relacionadas con los hallados en la presente investigación.

Cabe resaltar, ante los resultados similares hallados en el Centro Cardiovascular de Caldas, el estudio de Sarmiento (2012), quien en la Dimensión características de Liderazgo, determina que más del 40% se encuentra en riesgo muy alto, seguido de un 24% para riesgo Alto; en claridad del Rol, un poco más del 15% de los encuestados perciben situaciones que se consideran como riesgo muy alto, seguido de casi un 25% de personas encontrándose en riesgo Alto; en reconocimiento y compensación, el 48% de los profesionales encuestados se encuentran en riesgo Muy Alto, seguidos de un 40% en riesgo Alto. Similar a la investigación referenciada, Hernández (2014) encontró que en la dimensión, características del liderazgo, un porcentaje correspondiente al 70% lo perciben como riesgo; igual sucede en la dimensión claridad del rol, donde el 50% lo perciben como riesgo muy alto y el 20% alto; y en recompensas se observa que el 80% lo perciben como factor de riesgo.

La investigación de Arenas y Andrade (2013), en la cual las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño; se coincide con la segunda iterada, por cuanto en la primera mencionada, se diferencia del resultado obtenido en el Centro Cardiovascular de Caldas, donde la retroalimentación se percibe como

factor protector. Igual circunstancia de resultados análogos se encuentra en la investigación adelantada por Peláez y Cuellar (2014), donde las puntuaciones de las dimensiones demandas en el trabajo forma A y forma B es Medio y Muy Alto, respectivamente. Se identifican diferencias estadísticas significativas en los dominios de factores de riesgo intralaboral más elevados en la forma B que en la forma A. La característica de liderazgo en forma A esta en menor riesgo que en forma B, las puntuaciones de la forma A dan cuenta de menor nivel de riesgo (factores protectores); por el contrario en forma B. En las formas A y B en la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral existe riesgo.

De igual manera el estudio realizado por Guzmán, Jackson, y Orozco (2013) en el cual se determinó que de 112 personas (parte administrativa) encuestadas el 17% obtuvo un estrés calificado como muy alto, el 28% obtuvo un estrés alto, el 25% obtuvo un estrés medio, el 17% obtuvo un estrés bajo y el 13% obtuvo un estrés muy bajo; difiere de los resultados del presente estudio, donde el grupo de Jefes, Profesionales y Técnicos, solo puntuaron el 25% con niveles alto y muy alto; y de igual manera difiere de las diferentes dimensiones intralaborales de riesgo encontradas, por cuanto en este estudio se determinaron como de riesgo retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo, capacitación, demandas cuantitativas, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; que en el Centro Cardiovascular de Caldas, se encontraron como protectores o riesgo medio.

Por su parte el estudio adelantado por Betancur (2014), que tuvo como objetivo describir e interpretar los sentidos que se derivan a partir de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, específicamente demandas de carga mental y consistencia del rol, y su relación con el estrés, en

los trabajadores de algunas empresas de producción de la región centro occidente de Colombia, determinó que la consistencia del rol para este grupo de personas se corresponde con un 18% para riesgo alto y 11% para muy alto; resultado éste, que es disímil con el encontrado en el Centro Cardiovascular de Caldas.

En este mismo orden y dirección se encuentran otros estudios con resultados diferentes, tal como el adelantado por Paz (2011), quien tuvo como objetivo 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; encontrando resultados como que en la claridad del rol el 94 %, de los trabajadores consideran que tienen autonomía, claridad en sus tareas y objetivos, saben que tareas son de su responsabilidad y qué se espera de ellos en el trabajo; en posibilidades de Desarrollo en el Trabajo, un 92% que requieren tener iniciativa, aprender cosas nuevas, aplicar sus habilidades y conocimientos, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores se sienten que en la corporación hay posibilidades de desarrollar sus potencialidades; en lo referente a la Calidad de liderazgo de los directivos en la Corporación, están dados por las respuestas de los trabajadores: donde un 87% respondieron que siempre y casi siempre; y en lo concerniente a los síntomas Somático de Estrés, el 81% consideran que solo algunas vez o nunca, un 16% algunas veces vez han presentado los síntomas mencionados y solo el 3% han tenido Dolor en el pecho y tensión en los músculos.

Los resultados de orden dispar con respecto a otros estudios realizados en el campo de los factores psicosociales en el ámbito laboral, permite evidenciar que los sentires y afrontamientos de los colaboradores de una empresa a otra, son diferentes, entendiéndose desde este hallazgo

que las características particulares de cada organización, mediadas por las interacciones con y entre colaboradores, confluye en la consolidación de factores psicosociales disimiles entre empresas; lo cual se puede leer entre líneas en la definición aportada por la Resolución 2646 (2008):

Loa 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.

10. Conclusiones

Se encontraron como factores de riesgo intralaboral para el grupo de jefes, profesionales y técnicos, del centro cardiovascular de Caldas, las características del liderazgo, claridad del rol y exigencias de responsabilidad del cargo; y como protectores la retroalimentación del desempeño, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas cuantitativas, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo y recompensas derivadas de la pertenencia.

Se encontraron como factores de riesgo intralaboral para el grupo auxiliares y operarios, del centro cardiovascular de Caldas, las características del liderazgo y retroalimentación del desempeño, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, influencia del trabajo sobre entorno extralaboral y reconocimiento y compensación; y como protectores las relaciones sociales en el trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, demandas cuantitativas y recompensas derivadas de la pertenencia.

Se identificaron como factores de riesgo extralaboral para el grupo de jefes, profesionales y técnicos, del centro cardiovascular de Caldas el tiempo fuera del trabajo, influencia entorno

extralaboral en el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo; y como protectores las relaciones familiares.

Se establecieron como factores de riesgo extralaboral para el grupo auxiliares y operarios, del centro cardiovascular de Caldas, el tiempo fuera del trabajo y relaciones familiares; y como protectores las características de vivienda y su entorno.

Se encuentran diferencias significativas en los niveles de estrés, encontrándose en el grupo de jefes, profesionales y técnicos, con respecto al percibido por auxiliares y operarios; donde los primeros mencionados puntuaron un 25% en niveles altos, severos y perjudiciales de estrés; mientras que los segundos mencionados, registraron que el 57% refieren niveles altos, severos y perjudiciales de éste.

En la actualidad resulta de vital importancia en el contexto laboral, observar con lupa los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores, teniendo en cuenta que estos factores negativos, inciden no solo en los procesos organizacionales, sino en la calidad de vida de los trabajadores, en una relación bidireccional; haciéndose necesario mediciones constantes que permitan implementar controles que ofrezcan insumos para el mejoramiento continuo, buscando que estas intervenciones, en la medida de las posibilidades, tengan en cuenta las particularidades de cada ser humano.

Las dinámicas laborales que caracterizan las empresas, se encuentran mediadas por acelerados procesos y cumplimientos que en muchas ocasiones desbordan los recursos que poseen las

personas, en cuyo punto cabe mencionar que en los controles positivos que se proponen para generar insumos, destinados a la mejora continua, se debe tener constantemente presente que cada ser humano posee su particular manera de afrontar el estrés generado en el ámbito laboral y es por ello que se propone que las intervenciones propendan por la observancia y solución de las falencias individuales de cada colaborador.

11. Propuesta de intervención

A partir de los hallazgos evidenciados en la presente investigación, realizando especial énfasis en el Dominio liderazgo y relaciones sociales, donde se encontró que las características del liderazgo en jefes, profesionales y técnicos puntuó como factor de riesgo en el 56% de ellos y éstas mismas características en auxiliares y operarios puntuó como factor de riesgo en el 57% de los encuestados; se propone implementar un Programa para el desarrollo de habilidades de liderazgo, dirigido a los jefes.

Objetivo General.

Identificar y potencializar las competencias requeridas por los jefes del Centro Cardiovascular de Caldas, tendientes a optimizar los procesos de liderazgo y relaciones sociales entre los diferentes niveles jerárquicos.

Objetivos Específicos.

Identificar las competencias necesarias en los jefes del Centro Cardiovascular de Caldas, para el manejo de un liderazgo adecuado.

Realizar actividades que coadyuven al fortalecimiento de las competencias necesarias en los jefes del Centro Cardiovascular de Caldas, para el manejo de un liderazgo adecuado.

Fases de Ejecución.

Para el desarrollo de la Estrategia de Intervención se consideran necesarias las siguientes fases:

1. Identificación de competencias.
2. Estructurar actividades basadas en competencias.
3. Aplicar actividades para fortalecer y/o formar competencias.
4. Evaluar y retroalimentar resultados, estableciendo posibles nuevas rutas de acción.

Postulados conceptuales.

Resulta importante tener en cuenta que este componente en particular se encuentra definido por el Ministerio de la Protección Social (2010) como “los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores” (p. 24).

Cabe citar lo postulado por Bolaños (2013) quien refiere que el liderazgo intralaboral “hace referencia a las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles de poder al interior de una empresa” (p. 46), Chiavenato (Citado por Bolaños, 2013), lo define “como una influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (p. 46); y Northouse (Citado por

Bolaños, 2013) la define “como un proceso por el que un individuo influye en un grupo de individuos con el fin de lograr una meta común” (p. 46). El referenciado auto establece:

Las características del liderazgo van direccionadas a que su accionar sea de tipo social y humano, y que se ocupe de comprender a sus colaboradores y de la relación entre las metas individuales de cada uno de ellos y la meta grupal que él debe llevar a cabo. Además, no puede olvidar que la tarea consiste en proporcionar la identificación de roles y funciones dentro del grupo, que permita a cada miembro realizar un propósito o interés. (p. 50)

Cabe destacar en lo referente a las competencias particulares de quienes fungen como líderes de procesos, citar lo planteado por Guerra y Sansevero (2008), quienes valiéndose de lo postulado por Bass y Avolio, en lo que respecta a las características del líder transformacional, plantean las siguientes características:

Influencia idealizada (o carisma): Lleva al líder transformador a actuar de modo que sus seguidores le admiran y le quieren imitar, convirtiéndose en un modelo idealizado con un alto grado de poder simbólico que le permite distinguirse de los demás por su personalidad y sus capacidades únicas.

Motivación inspiradora: Crea una visión estimulante y atractiva. Comunicándola convincentemente con palabras y con su propio ejemplo. Para ello, ha de demostrar primero su compromiso personal y entusiasmo por la visión para arrastrar a los demás. En este sentido, deberá diagnosticar las necesidades de los miembros del personal y atenderlas individualmente. Para lo cual precisará, delegar, entrenar, orientar y dar retroalimentación, para elevar el nivel de seguridad y confianza en sí mismo y así lograr mayores niveles de responsabilidad.

Estímulo intelectual. Promueve nuevos enfoques y soluciones a los problemas, estimulando intelectualmente a su gente a plantearse preguntas, cuestionando los modos habituales de hacer las cosas, aceptando los errores como una forma creativa y constructiva de ir construyendo conocimientos, lo cual es propio de una persona que dirige organizaciones inteligentes.

Consideración individualizada. Toma en cuenta las necesidades de cada persona con el propósito de guiar su potencial. Interviniendo como entrenador (coach), brinda oportunidades de aprendizaje, crea un clima de apoyo, escucha y sabe delegar, da feedback constructivo. (p. 336-337)

Desde cuyos conceptos se considera que la propuesta de intervención en este componente en particular, donde se evidenció riesgo alto en la parte administrativa y operativa, deberá apuntar a que la gestión realizada por los jefes deberá estar enmarcados en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas; comprometiendo activamente a los colaboradores en los diferentes procesos empresariales y especialmente en la toma de decisiones, desde cuya óptica, éstos se sienten parte auténtica de la organización.

Los postulados teóricos además apuntan a la necesidad de la optimización de la comunicación de los jefes con sus colaboradores, concienciando a los líderes de procesos sobre la necesidad de unas relaciones respetuosas y eficientes, mediante las cuales se propenderá por estimular y permitir la participación de sus colaboradores; así como el incremento y especial cuidado que los jefes deberán dar al apoyo social que brinden a sus colaboradores, desde cuya dinámica se propenderá por la disminución del estrés laboral y reducción de los problemas de salud derivados del aumento de este factor de riesgo.

Puesta en marcha.

Para el desarrollo de cada una de las Fases se plantearon las siguientes actividades, objetivos, plan de calidad e indicadores de logro, con el fin de verificar el avance dentro del desarrollo de la estrategia.

FASE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES DE LOGRO
Fase 1. Identificación de competencias	Realizar sondeo teórico para conceptualizar las competencias necesarias para un óptimo liderazgo.	Identificar las competencias atinentes al liderazgo, con miras a elaborar instrumento que mida las necesidades de éstos, en los jefes del Centro Cardiovascular de Caldas.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Datos obtenidos que servirán como insumo del instrumento de medición.
	Diseño de instrumento de recolección de información para identificar las competencias de los líderes del Centro Cardiovascular de Caldas.	Diseñar instrumento para identificar las competencias de los jefes de la empresa, para establecer aquellas en las cuales se encuentran débiles.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Datos obtenidos que servirán como insumo para la estructuración de las actividades a desarrollar. Ver ficha técnica No. 1.
	Aplicar entre los colaboradores el instrumento diseñado para identificar las competencias de los líderes de la empresa.	Identificar las competencias presentes en los jefes de la empresa, estableciendo aquellas en las cuales se encuentran débiles.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Identificación de las competencias de liderazgo en las cuales se encuentran falencias.
	Análisis de los resultados e identificación de las competencias de líderes.	Analizar la información obtenida, con el fin de determinar y describir las competencias.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran	Información recolectada y documentada de las competencias identificadas en los jefes del Centro Cardiovascular de

			Castañeda	Caldas.
--	--	--	-----------	---------

FASE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES DE LOGRO
Fase 2. Estructurar actividades basadas en competencias.	Diseño de actividades, de acuerdo a las competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es la influencia idealizada o carisma.	Estructurar la guía orientadora para el desarrollo de actividades tendientes a fortalecer competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Guía orientadora de acciones a desarrollar, de acuerdo a las competencias débiles encontradas. Ver ficha técnica 2.
	Diseño de actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es motivación inspiradora.	Estructurar la guía orientadora para el desarrollo de actividades tendientes a fortalecer competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Guía orientadora de acciones a desarrollar, de acuerdo a las competencias débiles encontradas. Ver ficha técnica 3.
	Diseño de actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es estímulo intelectual.	Estructurar la guía orientadora para el desarrollo de actividades tendientes a fortalecer competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Guía orientadora de acciones a desarrollar, de acuerdo a las competencias débiles encontradas. Ver ficha técnica 4.
	Diseño de actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es consideración individualizada.	Estructurar la guía orientadora para el desarrollo de actividades tendientes a fortalecer competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Guía orientadora de acciones a desarrollar, de acuerdo a las competencias débiles encontradas. Ver ficha técnica 5.

FASE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES DE LOGRO
Fase 3. Aplicar actividades para fortalecer y/o formar competencias.	Aplicar actividades, de acuerdo a las competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es la influencia idealizada o carisma.	Fortalecer y/o formar competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Mejoramiento relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
	Aplicar actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es motivación inspiradora.	Fortalecer y/o formar competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Mejoramiento relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
	Aplicar actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es estímulo intelectual.	Fortalecer y/o formar competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Mejoramiento relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
	Aplicar actividades, de acuerdo a competencias establecidas para el líder transformacional, cuando la competencia falente es consideración individualizada.	Fortalecer y/o formar competencias falentes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Mejoramiento relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.

FASE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES DE LOGRO
Fase 4. Evaluar y retroalimentar resultados, estableciendo posibles nuevas rutas de acción	Aplicar instrumento diseñado para identificar las competencias de los líderes de la empresa.	Identificar las competencias percibidas por los colaboradores, posterior a la aplicación de actividades a jefes.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Establecer las competencias fortalecidas y/o formadas con las actividades.
	Evaluar la información suministrada en los instrumentos.	Realizar valoración de los datos suministrados.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda	Determinar la percepción actual de los colaboradores, con respecto a las competencias de liderazgo de sus jefes.
	Retroalimentar los datos obtenidos, con los jefes de la empresa.	Establecer la efectividad de las actividades desarrolladas.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda Jefes	Comprobar el fortalecimiento y/o formación de las competencias esperadas.
	Establecer conjuntamente la necesidad de mantener o fijar nuevos planes de acción para el fortalecimiento y/o formación de competencias de liderazgo.	Fijar planes de acción para continua mejora de competencias de liderazgo.	Psic. Yarmely Patiño Ramírez. Psic. Engreth Maritza Alvaran Castañeda Jefes	Planes de mejora continúa en el ámbito de competencias de liderazgo.

Ficha Técnica No. 1: Instrumento de recolección de información para identificar las competencias de los líderes.

Nombre de actividad	Instrumento de recolección de información para identificar las competencias de los líderes
Objetivo	Identificar las competencias presentes en los jefes de la empresa, estableciendo aquellas en las cuales se encuentran débiles.
Procedimiento y pasos a seguir	<p>La aplicación del instrumento se desarrollara en cuatro momentos que permitirá su adecuado diligenciamiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunir los colaboradores en sesiones de trabajo de acuerdo a las áreas y líderes comunes. 2. Explicar el sentido práctico, necesario y confidencial de la información a suministrar, que coadyuvará a la estructuración de actividades para la mejora de las relaciones entre los niveles jerárquicos de la empresa. 3. Explicar los pormenores y detalles del instrumento, aclarando términos y sentidos de los diferentes planteamientos allí plasmados. 4. Aplicar instrumentos a los colaboradores.
Materiales	Instrumentos de medición y lapiceros.
Logros y metas	Establecer las competencias de liderazgo que poseen los jefes de las diferentes áreas del Centro Cardiovascular de Caldas.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

Área en la cual labora: _____

Nombre del jefe inmediato: _____

A continuación encontrará una serie de características necesarias para un buen desempeño en el ejercicio del liderazgo; se le pide el favor de valorar de 1 a 10 cada una de estas competencias, pensando en cómo su jefe se desempeña en ese campo.

COMPETENCIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Influencia idealizada (o carisma): Lleva al líder a actuar de modo que sus seguidores le admiran y le quieren imitar, convirtiéndose en un modelo idealizado con un alto grado de poder simbólico que le permite distinguirse de los demás por su personalidad y sus capacidades únicas.										
Motivación inspiradora: Crea una visión estimulante y atractiva. Comunicándola convincentemente con palabras y con su propio ejemplo. Para ello, ha de demostrar primero su compromiso personal y entusiasmo por la visión para arrastrar a los demás. En este sentido, deberá diagnosticar las necesidades de los miembros del personal y atenderlas individualmente. Para lo cual precisará, delegar, entrenar, orientar y dar retroalimentación, para elevar el nivel de seguridad y confianza en sí mismo y así lograr mayores niveles de responsabilidad.										
Estímulo intelectual: Promueve nuevos enfoques y soluciones a los problemas, estimulando intelectualmente a su gente a plantearse preguntas, cuestionando los modos habituales de hacer las cosas, aceptando los errores como una forma creativa y constructiva de ir construyendo conocimientos, lo cual es propio de una persona que dirige organizaciones inteligentes.										
Consideración individualizada: Toma en cuenta las necesidades de cada persona con el propósito de guiar su potencial. Interviniendo como entrenador (coach), brinda oportunidades de aprendizaje, crea un clima de apoyo, escucha y sabe delegar, da feedback constructivo.										

¿Qué aspectos, no contemplados anteriormente, considera que su jefe directo debería mejorar?:

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica No. 2: Guía orientadora acciones a desarrollar influencia idealizada o carisma.

Nombre de actividad	Empoderamiento hacia lo institucional.
Objetivo	Empoderar a los jefes de las diferentes áreas del Centro Cardiovascular de Caldas, con la visión, misión, objetivos y metas institucionales.
Procedimiento y pasos a seguir	<p>La actividad se desarrollará mediante talleres de sensibilización, en los cuales se buscará interiorizar los diferentes conceptos establecidos en la planeación estratégica de la empresa; siendo realizados en los siguientes momentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller sobre la misión institucional. 2. Taller sobre la visión institucional. 3. Taller sobre los objetivos institucionales. 4. Taller sobre las metas institucionales.
Materiales	Ayudas educativas, videos para sensibilizar y empoderar, tablero, marcadores y fotocopias.
Logros y metas	Generar un sentido de identificación plena por parte de los jefes, con respecto a los lineamientos institucionales, que derivará en incremento de compromiso organizacional.

Ficha Técnica No. 3: Guía orientadora acciones a desarrollar motivación inspiradora.

Nombre de actividad	Comunicación asertiva.
Objetivo	Llevar a la reflexión a los jefes sobre la necesidad de una comunicación asertiva con sus colaboradores.
Procedimiento y pasos a seguir	<p>La actividad se desarrollará mediante taller psicológico en el cual se orientaran esfuerzos para la reflexión de consolidar una adecuada y respetuosa comunicación; siendo realizado con los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación deberá desarrollarse con elementos racionales y no emocionales. 2. Las comunicaciones deberán desarrollarse en el marco del respeto mutuo. 3. Las comunicaciones deberán llevar inherente los beneficios bidireccionales de las actividades y procesos a desarrollarse.
Materiales	Ayudas educativas, videos reflexivos, tablero, marcadores y fotocopias.
Logros y metas	Generar reflexión sobre los beneficios de una comunicación asertiva.

Ficha Técnica No. 4: Guía orientadora acciones a desarrollar estímulo intelectual.

Nombre de	Construcción de organizaciones inteligentes.
------------------	--

actividad	
Objetivo	Promover desde el liderazgo efectivo, la observancia de nuevos enfoques y soluciones a los problemas.
Procedimiento y pasos a seguir	<p>La actividad se desarrollará mediante taller psicológico en el cual se orientaran esfuerzos para la reflexión de consolidar un liderazgo conciliador y de nuevos esquemas; siendo realizado con los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estimular intelectualmente a los colaboradores para plantearse preguntas diferentes. 2. Llevar a los colaboradores a cuestionarse sobre los modos habituales de hacer las cosas. 3. Orientar a los colaboradores para que acepten los errores como una forma creativa y constructiva de ir construyendo conocimientos nuevos. 4. Reflexionar sobre la necesidad de pensar en las organizaciones actuales, como estructuras inteligentes.
Materiales	Ayudas educativas, videos reflexivos, tablero, marcadores y fotocopias.
Logros y metas	Generar reflexión sobre la necesidad de líderes para organizaciones inteligentes.

Ficha Técnica No. 5: Guía orientadora acciones a desarrollar consideración individualizada.

Nombre de actividad	Fortaleciendo potencialidades.
Objetivo	Promover un liderazgo potencializador.

Procedimiento y pasos a seguir	<p>La actividad se desarrollará mediante taller psicológico en el cual se orientaran esfuerzos para la reflexión de consolidar un liderazgo potencializador; siendo realizado con los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Observar las necesidades de cada persona con el propósito de guiar su potencial. 2. Llevarles a la reflexión sobre ser entrenadores de equipos y no simplemente jefes. 3. Brindar a los colaboradores las oportunidades de aprendizaje necesarias para crecer como equipo. 4. Crear un clima de apoyo y escucha efectiva. 5. Saber delegar. 6. Generar feedback constructivo.
Materiales	Ayudas educativas, videos reflexivos, tablero, marcadores y fotocopias.
Logros y metas	Generar reflexión sobre la necesidad de líderes potenciadores de sus colaboradores.

12. Referencias bibliográficas

Acosta, F., et al, (2006). Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. México.

Universidad de Guadalajara. ISBN: 970-94521-2-6. Recuperado de

http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados

%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud
%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf

Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., y Aldrete, M., (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. México. Universidad de Guadalajara. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905128.pdf

Arenas, M., y Andrade, V., (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Cali. Acta Colombiana de Psicología 16 (1): 43-56, 2013. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552013000100005

Bachenheimer, H., (s/f). Análisis de cargos. Cali, Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/OI119_Herman_0.pdf

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia. Pearson Educación.

Berrío, L., (2014). Relación entre estrés laboral y síntomas somáticos en enfermeras/os y auxiliares de las unidades de cuidados intensivos de las clínicas AMAN y san Marcel (Tesis de pregrado). Manizales. Universidad Antonio Nariño.

Betancur, L., (2014). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia dimensiones: Demandas de carga

mental, consistencia del rol. Manizales, Colombia. Universidad de Manizales (Tesis de maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1303/1/DEMANDAS%20DE%20CARGA%20MENTAL,%20CONSISTENCIA%20DEL%20ROL%20.pdf>

Bolaños, A., (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial. Manizales, Colombia. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1322/1/TESIS%20LIDERAZGO%20Y%20RELACIONES%20SOCIALES.pdf>

Cañón, S., y Galeano, G., (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). Manizales. Universidad de Manizales. Recuperado de: http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/medicina/archivos_medicina/html/publicaciones/edicion_11_2/4-calidad_vida_laboral_trabajadores_ASSBASALUD.pdf

Cárdenas, L., Arciniegas, Y., y Barrera, M, (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2() 121-127. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>

Castillo, A., (2007). Análisis de cargos y manual de funciones en una empresa manufacturera (Tesis de pregrado). Pereira, Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira.

Recuperado de
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/121/1/TG658306C352a.pdf>

Castillo, A., (2014). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: recompensa (Tesis de maestría). Manizales. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1277/1/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EMPRESAS%20DE%20PRODUCCION%20DEL%20SUROCCIDENTE%20COLOMBIANO,%20UNA%20VISION%20DESDE%20LA%20GERENCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO.pdf>

Cervantes, M., (2007). Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería (Tesis de maestría). Querétaro - México. Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1508/1/RI001029.pdf>

Collado, S., (2008). Prevención de riesgos laborales: Principios y marco normativo. Revista de Dirección y Administración de Empresas. Número 15, diciembre 2008 págs. 91-117. Recuperado de: https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113963/15_7.pdf

Comín, E., De la Fuente, I., y Gracia, A., (2003). El estrés y el riesgo para la salud. España. Universidad de Málaga. Recuperado de: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

- Cortés, J., (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo. Madrid: Ed. Tébar, S.L. 9ª. Edición.
- Díaz, C., Echeverry, L., Ramírez, G., y Ramírez, M., (2010). Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud. Medellín. Universidad CES. Recuperado de: http://bdigital.ces.edu.co:8080/dspace/bitstream/123456789/1002/1/DIagnostico_riesgo.pdf
- Guerra, D., y Sansevero, I., (2008). Principios y competencias del líder transformacional en instituciones educativas. Caracas, Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111892017.pdf>
- Guzmán, J., Jackson, M., y Orozco, P., (2013). Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de magnetron S.A. de la ciudad de Pereira (Tesis de especialización). Pereira, Colombia. Universidad Libre. Recuperado de <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/91/FactoreRiesgoMagnetronSA.pdf?sequence=1>
- Hernández, D., (2014). Caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal (Tesis de pregrado). Yopal, Colombia. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2553/1/1057583097.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M., (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill 5ta. Edición.

Juárez, A; (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. Investigación en Salud, IX() 57-64. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T., (2004). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud (OMS). Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Luque, E., Torres, A., Campín, E., Costa, M., Matamala, A., y Fuenmayor, A., (2012). Diferencia entre la calidad de vida percibida por los pacientes autónomos en diálisis y la percibida por los profesionales de enfermería de la unidad. Barcelona. Fundación Puigvert. Recuperado de: http://www.revistaseden.org/files/1739_3.pdf

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 002646 de 2008, por la cual 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. Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008.

Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=154>

Moncada, S., Llorens, C., Gimeno, G., y Font, A., (2007). Exposición laboral a riesgos psicosociales en la población asalariada española. España. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Recuperado de: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/Exposici%C3%B3n%20laboral%20a%20los%20riesgos%20psicosociales%20en%20la%20poblaci%C3%B3n.pdf>

Montesinos, M., (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. España. Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf?sequence=1>

Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012). Fichas de Prevención. Barcelona, España. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Paz, C., (2011). Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo Con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira,

Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2577/1/6136286132C331.pdf>

Peláez, S., y Cuellar, S., (2014). Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales (Tesis de pregrado). Manizales, Colombia. Universidad de Manizales. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1271/Trabajo%20de%20Susana.pdf?sequence=1>

Pérez, J., y Nogareda, C., (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Sarmiento, M., (2012). Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial (Tesis de especialización). Bogotá, Colombia. Universidad EAN. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence>

Tejada, M., y Gómez, M., (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia (Tesis de maestría). Bogotá. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. 38/ No. 3/ 2009. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v38n3/v38n3a08.pdf>

Urzúa, A., y Caqueo, A., (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Chile.

Terapia psicológica 2012, Vol. 30, N° 1, 61-71. Recuperado de:

<http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Useche, M., (2002). La organización del trabajo en el marco de la globalización. Gaceta

Laboral, 08(1) 67-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33608103>