

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

FREDY SALDAÑA LEOPARDO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
MANIZALES

2017

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

FREDY SALDAÑA LEOPARDO

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

MARLENY CARDONA ACEVEDO

DOCENTE

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MANIZALES

2017

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. ANTECEDENTES	6
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
3.1 Pregunta de investigación	21
4. OBJETIVOS	21
4.1 Objetivo general	21
4.2 Objetivos específicos	21
5. CONTEXTO DEL PROYECTO	22
6. MARCO CONCEPTUAL	24
7. DISEÑO METODOLÓGICO	45
8. RESULTADOS	47
8.1 Correlaciones	53
9. CONCLUSIONES	64
10. RECOMENDACIONES	66
11. BIBLIOGRAFÍA	67

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Cobertura de Empocaldas S.A. E.S.P. en el departamento de Caldas.....	23
Figura 2. Dominio: liderazgo y relaciones.....	48
Figura 3. Dominio: Control y Autonomía.....	49
Figura 4. Dominio: Demandas del Trabajo.....	51
Figura 5. Dominio: Recompensas.....	52

TABLAS

Tabla 1. Resultados encuesta clima laboral 2013	18
Tabla 2. Resultados encuesta clima laboral 2014	19
Tabla 3. Categorías e indicadores de la calidad de vida laboral	33
Tabla 4. factores psicosociales.....	38
Tabla 5. Condiciones intralaborales.....	41
Tabla 6. ESCALA PARA LA VALORACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	54
Tabla 7. Resultados de la correlación de las dos variables del estudio.....	54

INTRODUCCIÓN

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

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

1. ANTECEDENTES

El estudio de los riesgos psicosociales en las empresas ha tomado importancia en los últimos años, debido a que se ha demostrado su influencia en la población trabajadora. La investigación titulada: *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile*, realizada por Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez, y Jiménez, da cuenta de la relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los empleados.

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

Anteriormente, los riesgos psicosociales no eran estudiados por la falta de información que se poseía sobre su relación con la productividad y la salud de los trabajadores, por la creencia generalizada que el estrés es un problema individual sin impacto alguno sobre quienes no lo sufren y por la falta de métodos para evaluar dichos riesgos. Sin embargo, a finales del siglo XX, crece el interés por esta problemática, incrementando las investigaciones dirigidas a identificar los riesgos psicosociales más comunes, por qué se presentan, cómo prevenirlos y, en

el caso de que ya existan en la empresa, cómo intervenirlos. Ezquerro, Pérez y de Cerio (s.f.), afirman que

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

La investigación realizada por los citados autores se denominó: *Factores de riesgo psicosocial, autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores de empresas de ocio y tiempo libre*, cuyo objeto fue la Comunidad Autónoma La Rioja, España. Como su nombre lo indica, el objetivo general se orientó a relacionar los factores psicosociales con la percepción que tiene el empleado sobre su eficacia y su satisfacción laboral. Así mismo, se incorpora el estudio del estrés laboral.

A Grosso modo, el estrés laboral es la consecuencia por el alto esfuerzo en el trabajo, combinado con baja recompensa y restricciones laborales (Ezquerro, et al, s.f). Además, puede influir la falta de liderazgo del jefe y un clima organizacional poco funcional. Los factores psicosociales a los que los empleados están expuestos dependen de la organización a la que pertenecen y el tipo de trabajo que realizan. La satisfacción laboral es, entonces, la respuesta positiva que los empleados le dan a su trabajo. El compromiso con la tarea y la empresa, los altos

niveles de productividad y las posibilidades de ascenso, incrementan la seguridad de las personas y, con ello, su bienestar.

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

La investigación: *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*, realizada por Rojas, Guerrero, y Campos (2014), al igual que las anteriores investigaciones mencionadas, demuestran que a mayor riesgo psicosocial menor es la satisfacción laboral. En el mencionado estudio de caso se analizan conjuntamente variables que las investigaciones citadas hasta el momento trabajaron individualmente: *exigencias psicológicas del trabajo, posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones*. En dicho estudio se demostró que a mayor exigencia psicológica del trabajo – actitudes emocionales necesarias– menor nivel de satisfacción laboral; a menor presencia de posibilidades de desarrollo, por ejemplo de ascenso, menor satisfacción laboral; a menor apoyo

social por parte de la empresa menor satisfacción laboral; a mayor calidad de liderazgo de los jefes mayor satisfacción laboral y, por último, a mayores compensaciones –de tipo económico o de reconocimiento a la buena labor– mayor satisfacción laboral (Rojas, et al, 2014).

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

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

(...) la mayoría de los estudios pertenecen al Constructo de Condiciones Intralaborales, los que a su vez se clasificaron desde los siguientes dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con el mayor número de estudios, seguidamente el dominio

Control y finaliza Demandas del trabajo, con la menor cantidad de artículos (Cabrejo, Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario, 2014, p. 51).

De modo que en Colombia, según la anterior investigación, la variable *liderazgo* ha sido ampliamente estudiada. Otra evidencia de ello, es el estudio: *Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*, realizado por Contreras, Juárez, Barbosa, y Uribe (2010), que analiza la relación entre liderazgo y clima organizacional, y sus conexiones con los factores psicosociales. Según los autores, la importancia del liderazgo radica en que el saber dirigir a otros facilita el proceso laboral y permite lograr metas eficientemente. Los líderes implementan normas, abogan por buenas relaciones interpersonales y son modelos para sus compañeros de trabajo (Contreras, et al, 2010).

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

De acuerdo con lo anterior, el clima organizacional, que es una variable esencial en la motivación y salud mental de los trabajadores, se relaciona directamente con los factores psicosociales. Los climas organizacionales funcionales, reducen el estrés producido por actividades laborales, al mismo tiempo que ayudan al bienestar de los empleados (Contreras, et al, 2010).

Ahora bien, la relación entre el clima organizacional y los factores psicosociales no es unilateral, pues este último también influye en el primero. La conclusión de la investigación demuestra que “(...) a mejor clima laboral menor percepción de riesgo psicosocial y a mayor percepción de riesgo psicosocial peor clima laboral” (Contreras, et al, 2010, p.14). Ya sea el clima laboral influenciando los riesgos psicosociales o a la inversa, el bienestar laboral de los trabajadores depende de esos factores. La forma de reducir los riesgos psicosociales es estableciendo medidas de protección e intervención, que promuevan la calidad de vida laboral, la toma de decisiones y la asertiva comunicación entre los distintos niveles organizacionales.

Por último, la investigación *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*, ejecutado por Buitrago y Martínez (2011), coincide con los anteriores estudios al demostrar que cuando los trabajadores participan de las decisiones, tienen un clima laboral funcional, además si hay un adecuado sistema de recompensas, es mayor la satisfacción laboral. En este estudio de caso, se encontró que factores como el salario, utilización de sus capacidades, la supervisión y oportunidades de ascenso, también se relacionan con la calidad de vida laboral. Aunque la

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

Dentro de los hallazgos evidenciados en los antecedentes que se proponen como elementos para la discusión, es posible determinar que la satisfacción laboral y las situaciones de riesgo psicosocial, con sus correspondientes dimensiones, se correlacionan negativamente. “Es decir que a mayor identificación de situaciones de riesgo psicosocial menores índices de satisfacción” (Medina y Escobar, 2009, p.112). De acuerdo con las ideas presentadas, los riesgos psicosociales que se evidenciaron con mayor frecuencia fueron los asociados a: liderazgo inadecuado, sobrecarga laboral, inestabilidad del empleo, baja remuneración, falta de reconocimiento a la buena labor y clima organizacional deficiente. Estos factores influyen en la satisfacción laboral de los empleados de acuerdo con las particularidades de las empresas.

En este sentido, cada organización tiene características propias, por lo que los riesgos psicosociales varían según el sector en que la empresa se inscriba: primario, secundario y terciario. Si bien, las investigaciones parten de la relación ya demostrada, entre riesgos

psicosociales y satisfacción laboral, cada empresa, según sus condiciones y contexto, posee sus propios factores psicosociales. Además, cada organización –así se encuentre en un mismo sector, ofrezcan un mismo servicio y otras semejanzas posibles– posee sus políticas, normas y características de cultura organizacional, que inciden en los riesgos psicosociales y, por ende, en la satisfacción laboral.

2. JUSTIFICACIÓN

Los factores psicosociales son condiciones que influyen positiva o negativamente en los empleados de las organizaciones, pues de ellos dependen variables esenciales que afectan el nivel de la productividad de los trabajadores como la satisfacción laboral. Por ende, las condiciones intralaborales y extralaborales que las empresas promuevan, tienen estrecha relación con la eficiencia de los empleados, siendo una necesidad para las organizaciones, mantener condiciones laborales que garanticen la calidad de vida de sus colaboradores. De esta manera, realizar estudios y diagnósticos sobre las condiciones laborales de una organización es fundamental para el desarrollo de la gestión del talento humano, ya que se establecen referentes sobre el comportamiento de los empleados, que pudieran orientarse hacia la creación de medidas que ayuden a solucionar y prevenir problemas derivados de las condiciones de trabajo.

En lo anterior, radica la importancia de la presente investigación dirigida a identificar las condiciones intralaborales y su relación con la satisfacción laboral en Empocaldas, lo que podría constituir un insumo para la realización de proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de sus empleados, a través del fortalecimiento de factores psicosociales protectores y la intervención y/o control de factores de riesgo. Este estudio, es el primer paso en un proceso de intervención, ya que identifica cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores para, en un futuro, intervenirlos. Variables como relaciones entre los empleados, sean del mismo status o no, ambiente físico, condiciones de contratación, entre otros, resultan esenciales en la actualidad.

Este trabajo parte del supuesto, ya comprobado en otras investigaciones, de la relación entre satisfacción laboral y productividad laboral. Si los trabajadores, en este caso de Empocaldas, sienten bienestar psicológico, físico y material; la eficiencia de la empresa será mayor a lo que sería si la satisfacción fuera precaria.

Por otra parte, fortalecer la motivación y satisfacción de los empleados es importante porque posibilita la estabilidad del personal y ayuda a humanizar la organización. De modo que con la ejecución de este estudio se generarán recomendaciones puntuales, dirigidas a intervenir los factores psicosociales que impactan negativamente el comportamiento de los empleados, todo con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores, mejorar la productividad de la empresa, identificar variables que pueden influenciar en la gestión del talento humano de la Organización, generar un antecedente investigativo y aportar a las políticas sociales del mundo del trabajo.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas de servicios públicos están fundamentadas en la prestación oportuna y óptima de los servicios básicos o esenciales que permiten la salubridad, el bienestar social y la comunicación de una comunidad o estado. Para lograr lo anterior, estas empresas, de carácter público o privado, procuran mantener satisfechos a los usuarios. Por lo tanto, se debe minimizar toda acción que entorpezca la buena distribución y prestación de los servicios, sin olvidar que las personas que pertenecen a estas organizaciones son las que poseen la responsabilidad de

administrar adecuadamente los recursos. De ahí, la necesidad de identificar el grado de satisfacción laboral del empleado de la Organización. Como plantea Robinns (1994) la relevancia de la satisfacción laboral radica en que hay evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud, por lo que la gerencia debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo (p. 259).

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

Con base en lo anterior, la gestión del talento humano de las entidades prestadoras de servicios públicos, como cualquier otra empresa, deben renovar el desarrollo del capital humano por medio de procesos y transformaciones encaminadas a potenciar las habilidades y destrezas

de los trabajadores, considerándolos pieza clave en el desarrollo de las organizaciones. Administrar positivamente los factores psicosociales en el entorno laboral puede coadyuvar en la elevación del rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

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

Empocaldas S.A. E.S.P. no es ajena a la necesidad de evaluar los factores psicosociales a los que sus trabajadores estén expuestos. En esta empresa de servicios públicos de Caldas, se han presentado quejas de los usuarios relacionadas con deficiencias en la atención del personal encargado del mantenimiento y medición, al igual que quejas del personal que labora en las oficinas de atención. En este sentido, los usuarios acusan a la empresa de prestar un servicio de mala calidad por la no respuesta oportuna a sus demandas o porque las soluciones no corrigen el problema de forma definitiva. Debido a esto, durante los años 2013 y 2014, se realizaron diagnósticos de clima laboral en el personal, dentro del Marco del Plan Estratégico 2012-2015.

Para la medición de clima laboral en el año 2014, se reestructuraron las dimensiones: identidad y satisfacción, condiciones físicas de trabajo, comunicación, relaciones, cultura organizacional, bienestar y código de ética. Comparando los resultados frente a lo obtenido en 2013, y teniendo en cuenta las nuevas variables, se evidencia que el resultado promedio ha ido en detrimento en comparación con el año anterior. A continuación, se presentan las tablas con los resultados de la encuesta de clima laboral para el año 2013 y 2014:

TABLA 1. RESULTADOS ENCUESTA CLIMA LABORAL 2013

Tabla. Resultados encuesta clima laboral 2013	
Grupo	Resultado
Identidad y satisfacción	87,24%
Condiciones Físicas de trabajo	78,74%
Comunicación	76,28%
Relaciones	86,85%
Cultura Organizacional	85,19%
Bienestar	82,83%
Código de Ética	79.82%
Total Promedio 2014	80.97%

Fuente: Informe de Gestión Empocaldas 2013

TABLA 2. RESULTADOS ENCUESTA CLIMA LABORAL 2014

Tabla. Resultados encuesta clima laboral 2014	
Grupo	Resultado
Identidad y satisfacción	89,13%
Condiciones Físicas de trabajo	78,40%
Comunicación	77,42%
Relaciones	87,50%
Cultura Organizacional	82,42%
Bienestar	71,50%
Código de Ética	73,38%
Total Promedio 2014	79,68%

Fuente: Informe de Gestión Empocaldas 2014

El resultado general de la encuesta de clima organizacional ha disminuido, pasando del 80,97% en el año 2013 a 79,68% en el año 2014, hecho que propone la existencia de una problemática en lo que a clima se refiere. Si se observa, el grupo de variables relacionadas con el bienestar en 2013 el promedio fue de 82,83%, mientras que en 2014, fue de 71,50%. Hay que tener en cuenta que la entidad, en lo referente a los recursos humanos, busca evaluar elementos que considera pertinentes para el clima laboral, más no incorpora aspectos relacionados con lo motivacional, ni la satisfacción general en relación con las condiciones laborales, ni las condiciones de calidad de vida.

Así mismo, no se incorporan características sociodemográficas (edad, sexo, nivel educativo, entre otros) o las condiciones laborales relacionadas con el tipo de contratación o salarios. Se suma a lo anterior, que el instrumento utilizado no tiene en cuenta los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones. Dado que el estudio realizado por Empocaldas S.A. E.S.P mide el grado de satisfacción de los empleados de forma secundaria, puesto que no evalúa la exposición a los factores de riesgos psicosociales, a pesar que ya esta medición obedece a un requerimiento legal, se identifica la necesidad de realizar una investigación que ofrezca una perspectiva más integral de la situación y, por ende, pueda servir como insumo en la realización de propuestas de mejora.

La oficina de gestión humana también adelantó una encuesta sobre el grado de satisfacción de los empleados de sus oficinas en todo el departamento de Caldas. Esta investigación se centró en seis dimensiones: ambiente de interés, relaciones de trabajo, trabajo en equipo, reconocimiento y bienestar, y código de ética. Con cuatro grados de satisfacción: insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, con un valor de 1 a 4 para cada uno en el orden mencionado.

Los resultados indicaron que la participación en el municipio de La Dorada fue de las más altas respecto de los otros municipios (alrededor de 26 empleados de 33) y que los tres aspectos donde se obtiene menor puntaje en el grado de satisfacción son: capacitación que ofrece la empresa (64.5%), iluminación deficiente (67.75%) y falta de reconocimiento por parte de los superiores (69.75%). Cabe decir que los datos están dados para el universo poblacional de la investigación –en total fueron 204 empleados de todos los municipios de los cuales solo el

12.75% fueron funcionarios del municipio de La Dorada– planteando la duda sobre lo representativo que es para nuestro objeto de estudio.

Dentro de todo este planteamiento, se expone el siguiente interrogante:

3.1 Pregunta de investigación

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

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

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

4.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores psicosociales intralaborales de riesgo evidenciados por los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.

- Describir los factores psicosociales intralaborales protectores evidenciados por los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.
- Determinar la satisfacción laboral de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas.

5. CONTEXTO DEL PROYECTO

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

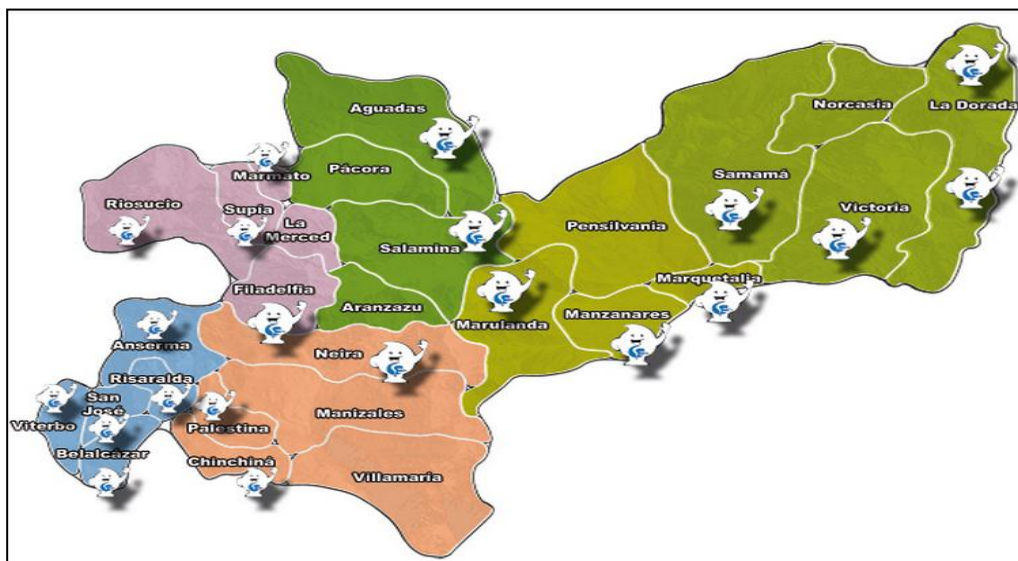
Empocaldas S.A E.S.P. está conformada por una sede administrativa con domicilio en la ciudad de Manizales y 24 seccionales ubicadas en veinte (20) municipios, tres (3) corregimientos y un (1) centro poblado, pertenecientes al departamento de Caldas; igualmente cuenta con 22 plantas de tratamiento de agua potable, 10 bombeos y 1 planta de tratamiento de aguas

residuales; en su condición de monopolio natural presta de manera integral los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios y corregimientos socios. Adicionalmente y tal como lo exige la ley (decreto 2668 del 2000), factura y recauda el servicio de aseo.

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

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

FIGURA 1. COBERTURA DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P. EN EL DEPARTAMENTO DE CALDAS



Fuente: (Empecaldas, 2017)

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

6. MARCO CONCEPTUAL

Las transformaciones tecnológicas, el desarrollo económico, la competencia, los ritmos acelerados de la globalización y la poca intervención del Estado en el mercado, presupuesto básico del neoliberalismo, han conducido a la adopción de nuevas formas de organización en el mundo laboral. Todo este contexto, trae consigo la aparición de riesgos emergentes en el mundo del trabajo, que no solo afecta a las empresas, sino también a los colaboradores.

Por esta razón, los factores psicosociales han generado interés científico empresarial, con el propósito de analizar la influencia de dichos factores, tanto de riesgo como protectores, en las distintas variables organizacionales, como por ejemplo, el nivel de satisfacción de los trabajadores. A continuación, se expone de manera ordenada las conceptualizaciones

correspondientes a los factores psicosociales, de riesgo, protectores y nivel de satisfacción laboral.

6.1. FACTORES PSICOSOCIALES

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

(...) interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo". OIT (citada por Jiménez y León, 2010, p. 5)

La definición de la OIT se centra en el trabajador concreto y en el contexto laboral en que se desenvuelve, insistiendo en que la salud laboral interviene en el funcionamiento de la empresa, debido a que aumenta o disminuye la productividad. No se trata de un problema individual en el que el único afectado es el trabajador, sino de un problema social en el que la

organización influye en la calidad de vida del empleado al mismo tiempo que esa calidad de vida determina a la empresa.

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

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

Los factores psicosociales, siguiendo a Jiménez y León (2010), se dividen en dos tipos: factores organizacionales y factores laborales. Por un lado, los *factores psicosociales organizacionales* son condiciones de la empresa, como política y filosofía de la organización, cultura organizacional y relaciones industriales. La política y filosofía de la organización

comprende la relación trabajo-familia, gestión de recursos humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad social y estrategia empresarial. La cultura organizacional se refiere a la política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión y liderazgo. Y las relaciones industriales abordan el clima laboral, la representación sindical y los convenios colectivos (Jiménez y León, 2010).

Por otro lado, los factores psicosociales laborales son condiciones que vive el empleado según su trabajo. Se constituyen por las condiciones del empleo, el diseño del puesto y la calidad en el trabajo. Las condiciones de empleo comprenden el tipo de contrato, el salario y el diseño de carreras. El diseño de puesto se refiere a la rotación de puestos y trabajo grupal. La calidad en el trabajo trata del uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía, capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo (Jiménez y León, 2010).

La anterior categorización se basa en un cuadro que los autores exponen, en el documento *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas* (2012), el cual, a su vez, está basado en el modelo de indicadores de Roozeboom, Houtmany Van den Bossche (2008).

De esta manera, los factores psicosociales organizacionales y laborales son condiciones del trabajo que afectan de forma positiva o negativa, dependiendo de las singularidades de la empresa y del contexto laboral del empleado particular, la salud del trabajador, sus situaciones personales, entre otras.

6.2. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y PROTECTORES

Ahora bien, cuando los factores psicosociales tienen efectos negativos en la salud del empleado se le consideran factores psicosociales de riesgo.

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

- **Contenido de trabajo:** falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre.
- **Sobrecarga y ritmo:** exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
- **Horarios:** cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- **Control:** baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
- **Ambiente y equipos:** condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

- **Cultura organizacional y funciones:** mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
- **Relaciones interpersonales:** aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
- **Rol en la organización:** ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo de carreras:** incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
- **Relación trabajo-familia:** demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar.
- **Seguridad contractual:** trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración (Jiménez & Báez León, 2010, pp. 9-10).

Es importante indicar que el informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo, revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores (Monte, 2012, p. 239). Por tal razón, las organizaciones deberán prestar atención a las manifestaciones de riesgo que surjan producto de las nuevas dinámicas empresariales, las cuales buscan responder a las exigencias del entorno.

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

Así, según el Ministerio de la Protección Social (2008), mediante Resolución 2646 del 2008, los factores protectores se entenderán como aquellas condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. En otras palabras, facilitan el desempeño laboral y contribuyen al enfrentamiento de situaciones de estrés o cualquier otro tipo de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

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

6.3. NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Según las definiciones de los factores psicosociales en el trabajo, expuestas hasta el momento, se evidencia que estos se relacionan con la *satisfacción laboral*, pues existen condiciones intralaborales que influyen en los estados psicológicos de los empleados, aumentando o disminuyendo su sensación de bienestar. De ahí, que el estudio del bienestar del trabajador –causas que lo generan o su vínculo con la productividad– sea uno de los temas más estudiados en el campo organizacional (Cabrejo, 2014). En resumen, la *calidad de vida del trabajador*, el *bienestar laboral* y la *satisfacción laboral* son tres variables implicadas en los factores psicosociales.

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

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

Sin embargo, es importante indicar que ambas perspectivas pueden arrojar visiones teóricas interesantes que permitan dilucidar realidades organizacionales relacionadas con la

calidad de vida laboral. Dependiendo de los intereses investigativos, se determinará la perspectiva que se abordará, en este caso, los estados psicológicos, debido a que el objetivo es la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral (de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P. en las seccionales del oriente de Caldas); por lo tanto, el interés se centra en el trabajador y no exclusivamente en la organización.

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

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

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

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

Tabla 3. Categorías e indicadores de la calidad de vida laboral

Categorías de indicadores de la CVL
-Satisfacción laboral
-Expectativas, motivación
-Actitudes y valores hacia el trabajo

Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> -Implicación, compromiso, centralidad del trabajo -Calidad de vida laboral percibida
	<ul style="list-style-type: none"> -Condiciones de trabajo -Diseño ergonómico -Seguridad e higiene
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Nuevas tecnologías -Análisis de puestos -Características y contenido de trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> -Organización del trabajo
Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Organigrama, estructura y funcionamiento -Cultura y cambio organizacional -Participación y toma de decisiones -Factores psicosociales -Aspectos sociales, comunicación, clima laboral
	<ul style="list-style-type: none"> -Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores -Condiciones de vida, prejubilación estilo de vida
Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> -variables sociodemográfica

**-factores socioeconómicos: políticas
de empleo, seguridad y estabilidad
laboral**

-Prevención de riesgos laborales

Fuente: Agulló Tomás & Segurado Torres (2002)

Como se ha visto, calidad laboral es un concepto amplio que aborda dimensiones subjetivas y objetivas del trabajador. Según el cuadro anterior, que complementa las condiciones presentadas desde la perspectiva de Granados (2011), la satisfacción laboral hace parte de la calidad de vida pero desde un punto de vista individual, es decir, subjetivo. El medioambiente del trabajo, las características de la organización y el entorno sociolaboral, se relacionan con los indicadores individuales en la medida que influyen en la *percepción* del empleado respecto de esas condiciones. Se suma que la satisfacción laboral además de ser un concepto vinculado a la calidad de vida laboral, también lo es al bienestar laboral:

(...) El bienestar del trabajador, es concebido como un estado y la disposición de cuidar de la propia salud mental y emocional, de manera tal, que la persona de forma responsable, pueda crear experiencias de vida partiendo desde la felicidad. Reside en un conjunto de juicios de valor y de reacciones emocionales relacionados al grado en que la propia experiencia es percibida desde lo vivido, como agradable, satisfactoria y positiva. De esta manera, un mayor grado de bienestar se mantendrá, si la apreciación positiva sobre la vida permanece durante el tiempo ó de lo contrario,

un menor bienestar dependerá del desajuste entre las perspectivas personales y los logros obtenidos (...). (Cabrejo, 2014, p. 27).

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

- **Seguridad:** percepción de la estabilidad laboral.
- **Condiciones de trabajo:** ingreso, tiempo, prestaciones, capacitación, oportunidades de desarrollo, entorno físico, incentivos y carga laboral.
- **Relaciones interpersonales:** relaciones con los jefes, subordinados y compañeros.
- **Comunicación:** comunicación con los jefes, subordinados y compañeros.

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

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

La insatisfacción laboral es un tema problemático en las organizaciones, no solo por la relación que existe entre esta y la productividad, también por las consecuencias negativas que tiene sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Al igual que los factores psicosociales, la satisfacción laboral, es un asunto de percepción, no obstante, es un deber de las

organizaciones velar por el bienestar de sus empleados. En el caso colombiano la resolución 2646 dispone las obligaciones y responsabilidades que las empresas tienen con ellos.

La resolución 2646 de 2008, expedida por El Ministerio de la Protección Social, en la que se (...) establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Plantea la necesidad de evaluar los factores psicosociales de las empresas, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. En esta resolución se definen conceptos abordados anteriormente, factores de riesgos psicosociales, factores de protección psicosociales, etc., los cuales, debido a la importancia que este decreto tiene en el mundo laboral del país, vale la pena explicarlos nuevamente desde este marco legal.

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

TABLA 4. FACTORES PSICOSOCIALES

	-Gestión organizacional
	-Organización del trabajo
	-Grupo social de trabajo
Factores	-Condiciones de la tarea
psicosociales	-Carga física
intralaborales	-Medioambiente de trabajo
	-Interfase persona-tarea
	-Tipo de contrato
FACTORES	-Beneficios recibidos a través de
PSICOSOCIALES	programas empresariales
	-Programas de capacitación
	-Utilización del tiempo libre
Factores	-Tiempo de desplazamiento entre el
psicosociales	hogar y el trabajo, y medio de
extralaborales	transporte
	-Redes de apoyo social: familia,
	asociaciones, etc.
	-Características de la vivienda
	-Acceso a servicios de salud
	-Caracterización sociodemográfica
Factores	-Características de personalidad y estilos
individuales	de afrontamiento
	-Condiciones de salud

Fuente: elaboración propia a partir de la resolución 2646 de 2008

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

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

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

TABLA 5. CONDICIONES INTRALABORALES

Constructo	Dominios	Dimensiones
		-Demandas cuantitativas
		-Demandas de carga mental
	Demandas del trabajo	-Demandas emocionales
		-Exigencias de responsabilidad del cargo
		-Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		-Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
Condiciones		-Control y autonomía sobre el trabajo
Intralaborales	Control	-Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		-Participación y manejo del cambio

	-Claridad de rol
	-Capacitación
	-Características del liderazgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	-Relaciones sociales en el trabajo
	-Retroalimentación del desempeño
	-Relación con los colaboradores (subordinados)
	-Reconocimiento y compensación
Recompensa	-Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

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

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

eficacia, calidad y ética de un cargo), e *influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral* (vinculo entre el tiempo y esfuerzo que un cargo exige y la vida fuera de la organización).

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

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

Finalmente, el dominio **recompensa** se compone por la dimensión *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza* (sentimiento de orgullo, estabilidad laboral, autorrealización, entre otros.), y *reconocimiento y compensación* (reconocimiento del buen trabajo, remuneración económica, posibilidades de ascenso y acceso a

servicios de bienestar). Cada dimensión expuesta de acuerdo con la forma en que se presente en la organización manifiesta un posible indicador de riesgo un factor de protección psicosocial (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Retomando la relación entre factores psicosociales y satisfacción laboral, se puede decir que las condiciones intralaborales a las que están expuestos los trabajadores, influyen en las actitudes que estos tienen respecto a las condiciones de la organización a la que pertenecen. Los riesgos psicosociales afectan negativamente el bienestar de los empleados en la medida que limitan su capacidad de lucha y afrontamiento a situaciones laborales, al mismo tiempo que provocan situaciones de estrés, motivo por el que el estudio de los riesgos psicosociales en una empresa, es fundamental para promover la calidad de vida y satisfacción laboral del trabajador (Villalobos G. H., 2004). Lo esencial es comprender que el estudio de los factores psicosociales tienen un fin práctico: intervenir positivamente en las organizaciones.

Por tal motivo, se busca identificar a la luz de la teoría y las conceptualizaciones planteadas, las condiciones intralaborales y su relación con la satisfacción laboral en Empocaldas S.A. E.S.P, lo que podría constituirse en un insumo para la realización de proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de sus empleados de esta empresa, a través del fortalecimiento de factores psicosociales protectores y la intervención y control de factores de riesgo. Todo ello, buscando garantizar estabilidad de la organización y, por supuesto, la de sus trabajadores.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente estudio es correlacional, con un diseño no experimental o ex post-facto, correlacional grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Investigación no experimental conocida como ex post facto, significando así después de los hechos donde no se tiene control sobre las variables independientes porque ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables.

Población

Por medio de un muestreo no probabilístico, se tuvo en cuenta la población conformada por el personal que labora en las seccionales del oriente del departamento de Caldas de Empocaldas S.A. E.S.P., con una antigüedad superior a seis meses. En total fueron 48 trabajadores participantes.

Técnicas e Instrumentos

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

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

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

8. RESULTADOS

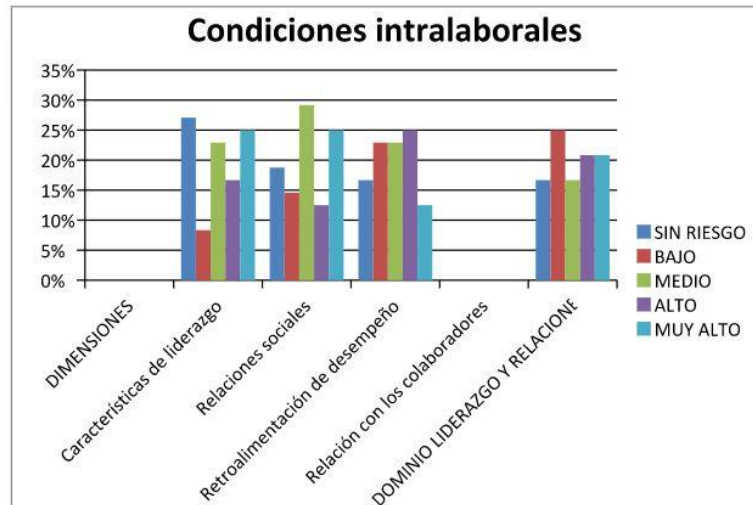
Para el presente estudio, se tuvo en cuenta la población conformada por el personal que labora en las seccionales del oriente del departamento de Caldas de Empocaldas S.A. E.S.P. con una antigüedad superior a seis meses. En total fueron 48 trabajadores participantes.

Se evaluaron las condiciones intralaborales, por medio de los cuatro dominios con sus respectivas dimensiones estipuladas en la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social, buscando así dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, los cuales buscan analizar la relación existente entre dichos factores y los niveles de satisfacción laboral de la empresa.

Por lo tanto, se procede a la presentación de los resultados de los factores intralaborales de riesgo y protectores hallados en cada uno de los dominios, por medio del cuestionario Forma B de dicha Batería. Para ello, se hace necesario exponer la presentación de los mismos de manera ordenada y con la nomenclatura respectiva, los diferentes dominios y dimensiones correspondientes a las Factores Psicosociales. Así mismo, se presentan los resultados correspondientes a la correlación entre niveles de satisfacción laboral y factores intralaborales, a través del Método de Pearson.

2.1. FACTORES INTRALABORALES

FIGURA 2. DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES



Fuente: elaboración propia

En este dominio, Liderazgo y Relaciones, el 21% (10/48) de los trabajadores puntuaron riesgo muy alto, y riesgo alto en el mismo porcentaje. El 17% (8/48) demostraron un riesgo medio, y 42% de los trabajadores expresaron un riesgo bajo o sin riesgo.

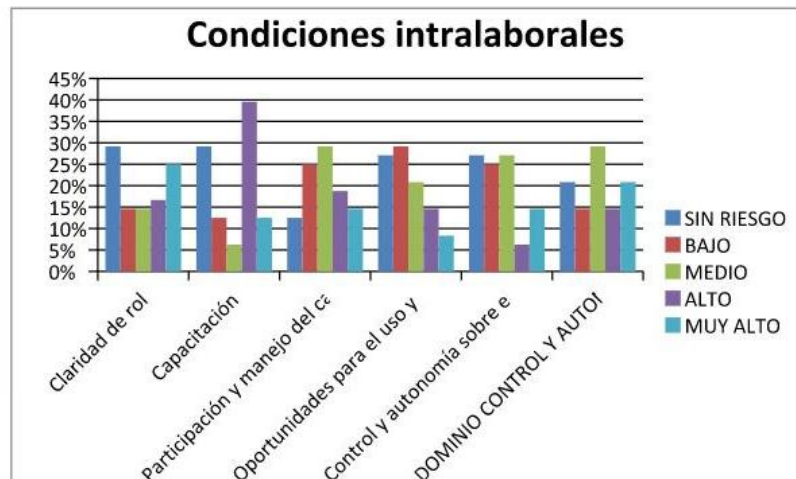
La dimensión Características de Liderazgo de este mismo dominio, demostró que el 25% (12/48) de los trabajadores expresaron riesgo muy alto, 17% (8/48) riesgo alto, 23% (11/48) riesgo medio, y 35% (17/48) indicaron riesgo bajo o sin riesgo.

En cuanto a la dimensión Relaciones Sociales, 25% (12/48) indicaron riesgo muy alto, 13% (6/48) riesgo alto, 29% (14/48) riesgo medio y 34% (16/48) manifestaron riesgo bajo o sin riesgo.

Así mismo, Retroalimentación del Desempeño, arrojó que el 13% (6/48) indicaron riesgo muy alto, el 25% (12/48) riesgo alto, 23% (11/48) riesgo medio, y 40% (19/48) expresaron riesgo bajo o sin riesgo. La calificación para Relación con los Colaboradores fue de cero (0) en todos los niveles de riesgo.

Según los resultados obtenidos para este dominio, evaluados a través de la Batería, es importante

FIGURA 3. DOMINIO: CONTROL Y AUTONOMÍA



Fuente: elaboración propia

Por su parte, el dominio Control y Autonomía demostró que el 21% (10/48) de los trabajadores calificaron riesgo muy alto, y el 15% (7/48) manifestaron riesgo alto, así como el 29% (14/48) medio y el 36% (17/48) riesgo bajo o sin riesgo.

En cuanto a las variables de este dominio, se resalta que el 25% (12/48) evaluaron riesgo muy alto asociado a la Claridad en el Rol, 17% (8/48) riesgo alto, 15% (7/48) medio, y 44% (21/48) riesgo bajo o sin riesgo.

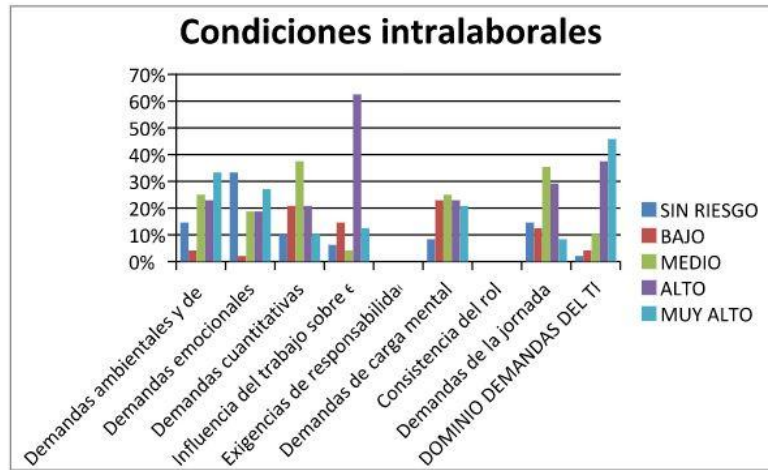
Así mismo, Capacitación, arrojó que 13% (6/48) de los trabajadores indicaron riesgo muy alto, 40% (19/48) alto, 6% (3/48) medio, y 42% (20/48) riesgo bajo o sin él.

También los trabajadores indicaron un 15% (7/48) de riesgo muy alto en la dimensión Participación y Manejo del Cambio, un 19% (9/48) riesgo alto, 29% (14/48) medio, y 38% (18/48) bajo o sin riesgo.

En Oportunidades y Desarrollo de Habilidades, 8% (4/48) puntuaron riesgo muy alto, 15% (7/48) alto, 21% (10/48) medio, y 56% (27/48) bajo o sin riesgo.

Finalmente, la dimensión Control y Autonomía sobre el Trabajo, arrojó que el 15% (7/48) de los trabajadores indicaron riesgo muy alto, 6% (3/48) alto, 27% (13/48) medio, y 52% (25/48) sin riesgo o riesgo bajo.

FIGURA 4. DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO



Fuente: elaboración propia

Continuando con esta dinámica, en cuanto al dominio Demandas del Trabajo, se tiene que el 46% (22/48) de los trabajadores presentaron riesgo muy alto y 38% (18/48) riesgo alto, 10% (5/48) medio, y 6% (3/48) riesgo bajo o si él.

En Demandas Ambientales y de Esfuerzo, el 33 (16/48) mostraron riesgo muy alto, 23% (11/48) alto, 25% (12/48) medio, y 19% (9/48) riesgo bajo o sin riesgo.

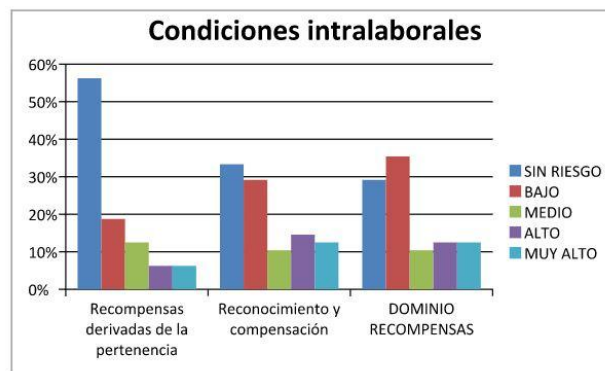
Por su parte, las Demandas Emocionales evidenciaron que el 27% (13/48) de los colaboradores manifestaron riesgo muy alto, 19% (9/48) riesgo alto, y para riesgo medio el mismo porcentaje. Así mismo, 35% (17/48) indicaron riesgo bajo o sin riesgo. Las Demandas Cuantitativas, arrojaron que el 10% (5/48) expresaron riesgo muy alto, 21% (10/48) alto, 38% (18/48) medio, y 31% (15/48) bajo o sin riesgo.

La Influencia del Trabajo sobre el Entorno, evidenció que el 13% (6/48) de los colaboradores calificaron riesgo muy alto, 63% (30/48) alto, 4% (2/48) medio, y 21% (10/48) bajo o sin riesgo.

Las Exigencias de Responsabilidad del Cargo, tuvo una calificación de cero (0) por parte de los trabajadores en todos los niveles de riesgo. Las Demandas de Carga Mental, evidenciaron que el 21% (10/48) calificaron riesgo muy alto, 23% (11/48) alto, 25% (12/48) medio, y 31% (15/48) riesgo bajo o sin él. La Consistencia de Rol, tuvo una calificación de cero (0) por parte de los trabajadores en todos los niveles de riesgo.

Finalmente, las Demandas de la Jornada, indicaron que el 8% (4/48) de los colaboradores calificaron riesgo muy alto, 29% (14/48) alto, 35% (17/48) medio, y 28% (13/48) bajo o sin riesgo.

FIGURA 5. DOMINIO: RECOMPENSAS



Fuente: elaboración propia

Por último, el dominio Recompensas, demostró que el 13% (6/48) manifestaron riesgo muy alto, y ese mismo porcentaje, en riesgo alto. 13% (5/48) medio, y 64% (31/48) bajo o sin riesgo.

Las dimensiones Recompensas Derivadas de la Pertenencia arrojaron que el 6% (3/48) de los trabajadores indicaron riesgo muy alto, y ese mismo porcentaje para riesgo alto. 13% (6/48) medio, y 75% (31/48) sin riesgo o riesgo bajo.

Finalmente, la dimensión Reconocimiento y Compensación, indicó que el 13% (6/48) de los trabajadores calificaron riesgo muy alto, 15% (7/48) alto, 10% (5/48) medio, y 62% (30/48) manifestaron riesgo muy bajo o sin riesgo.

El total de la evaluación de los factores intralaborales indicaron que el 23% de los trabajadores conciben un riesgo muy alto, el 25% alto, 29% medio, 21% bajo, y 2% sin riesgo.

8.2 Correlaciones a través del Método de Pearson

Para dar respuesta al último objetivo específico, se plantea la correlación de Pearson, representada con la letra r . A través de este método, se genera una medida numérica entre la correlación de los factores intralaborales y la satisfacción.

Para la medición, se tiene presente la siguiente tabla:

TABLA 6. ESCALA PARA LA VALORACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

EQUIVALENCIAS COEF. DE COREALCIÓN	
MENOS UNO	CORRELACIÓN INVERSA PERFECTA
ENTRE MENOS UNO Y CERO	CORRELACIÓN INVERSA
CERO	NO HAY CORRELACIÓN
ENTRE CERO Y UNO	CORRELACIÓN DIRECTA
UNO	CORRELACIÓN PERFECTA

TABLA 7. RESUMEN DE LOS FACTORES INTRALABORALES DE RIESGO, RIESGO MEDIO Y PROTECTORES

EMPRESA :	FORMA B									
NÚMERO DE EMPLEADOS ENCUESTADOS:										
	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	RIESGO	Riesgo Medio	PROTECTOR	
DIMENSIONES										
Características de liderazgo	27%	8%	23%	17%	25%	100%	42%	23%	35%	
Relaciones sociales	19%	15%	29%	13%	25%	100%	38%	29%	34%	
Retroalimentación de desempeño	17%	23%	23%	25%	13%	100%	38%	23%	40%	
Relación con los colaboradores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	
DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES	17%	25%	17%	21%	21%	100%	42%	17%	42%	
Claridad de rol	29%	15%	15%	17%	25%	100%	42%	15%	44	
Capacitación	29%	13%	6%	40%	13%	100%	53%	6%	42%	
Participación y manejo del cambio	13%	25%	29%	19%	15%	100%	34%	29%	38%	
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	27%	29%	21%	15%	8%	100%	23%	21%	56%	
Control y autonomía sobre el trabajo	27%	25%	27%	6%	15%	100%	21%	27%	52%	
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	21%	15%	29%	15%	21%	100%	36%	29%	36%	
Demandas ambientales y de esfuerzo	15%	4%	25%	23%	33%	100%	56%	25%	19%	
Demandas emocionales	33%	2%	19%	19%	27%	100%	46%	19%	35%	
Demandas cuantitativas	10%	21%	38%	21%	10%	100%	31%	38%	31%	
Influencia del trabajo sobre el entorno	6%	15%	4%	63%	13%	100%	76%	4%	21%	
Exigencias de responsabilidades del cargo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Demandas de carga mental	8%	23%	25%	23%	21%	100%	44%	25%	31%	
Consistencia del rol	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
Demandas de la jornada	15%	13%	35%	29%	8%	100%	37%	35%	28%	
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	2%	4%	10%	38%	46%	100%				
Recompensas derivadas de la pertenencia	56%	19%	13%	6%	6%	100%	12%	13%	75%	
Reconocimiento y compensación	33%	29%	10%	15%	13%	100%	28%	10%	62%	
DOMINIO RECOMPENSAS	29%	35%	10%	13%	13%	100%	26%	10%	64%	
TOTAL FACTORES INTRALABORALES	2%	21%	29%	25%	23%	100%	48%	29%	23%	

Fuente: elaboración propia

TABLA 8. RESULTADOS DE LAS CORRELACIONES FACTORES INTRA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

Correlación Satisfacción – Dominio Liderazgo y Relaciones			Correlación Satisfacción – Dominio Liderazgo		
	<i>Satisfacción</i>	<i>Características</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Claridad</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Características	-0,313858948	1	Claridad	-0,237511714	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Relaciones</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Capacitación</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Relaciones	-0,274505971	1	Capacitación	-0,281918226	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Retroalimentación</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Participación</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Retroalimentación	-0,258299169	1	Participación	-0,145831779	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 1</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Oportunidades</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dominio 1	-0,351177026	1	Oportunidades	-0,37924847	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 2</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Control</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dominio 2	-0,357459599	1	Control	-0,176457827	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 2</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 2</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dominio 2	-0,357459599	1	Dominio 2	-0,357459599	1
Correlación Satisfacción- Dominio Demandas del Trabajo			Correlación Satisfacción- Dominio Recompensas		
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dem. Ambientales</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Recompensas</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dem. Ambientales	-0,100189556	1	Recompensas	-0,217744693	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dem. Emocionales</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Reconocimiento</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dem. Emocionales	0,137926746	1	Reconocimiento	-0,20909944	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dem. Cuantitativas</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 4</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dem. Cuantitativas	-0,130809214	1	Dominio 4	-0,239748626	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Infuencia del W</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 3</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Infuencia del W	-0,18821961	1	Dominio 3	-0,062617527	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dem. Carga</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 3</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dem. Carga	-0,042325901	1	Dominio 3	-0,062617527	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dem. Jornada</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 3</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dem. Jornada	-0,162359295	1	Dominio 3	-0,062617527	1
	<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 3</i>		<i>Satisfacción</i>	<i>Dominio 3</i>
Satisfacción	1		Satisfacción	1	
Dominio 3	-0,062617527	1	Dominio 3	-0,062617527	1

	<i>Satisfacción</i>	<i>TOTAL INTRA</i>
Satisfacción	1	
TOTAL INTRA	-0,364127721	1

Fuente: elaboración propia

Teniendo presente los anteriores valores de las correlaciones entre los factores intralaborales estudiados y el nivel de satisfacción, la presente investigación no encontró ninguna relación lineal positiva entre los factores evaluados y el nivel de satisfacción laboral, es decir que si una variable aumenta la otra también lo haga, y viceversa. Existe una excepción en la dimensión Demandas Emocionales, la cual se relacionó positivamente (0,13) en relación con la Satisfacción, no obstante, es una relación bastante débil, casi nula.

En cuanto al primer dominio, Liderazgo y Relaciones, este tuvo el puntaje negativo más alto (-3,51), y la dimensión Retroalimentación fue la de menor con (-0,25).

Por su parte, en el dominio Liderazgo, la dimensión Oportunidades arrojó el valor negativo más alto con (-0,37), y la de menor fue Participación con (-0,14).

En cuanto al dominio Demandas del Trabajo, la mayor correlación negativa se dio en Influencias del Trabajo, con (-0,18), y la de menor fue Demandas de Carga Mental con (-0,04).

Finalmente, el dominio Recompensas arrojó el puntaje más alto: (-0,23), y la dimensión Reconocimiento con (-0,20) fue la de menor puntuación.

No obstante, ninguna de las anteriores correlaciones negativas se considera intensa, ya que no se acercaron lo suficiente a (-1), ni tampoco puntuaron correlación inversa perfecta, es decir (-1).

El total de la correlación intralaboral y Nivel de Satisfacción fue (-0,36). A la luz de Pearson, es posible concluir que en general predominó una correlación negativa débil, casi nula, entre todas las variables.

9. DISCUSIÓN

Luego de aplicar la Batería de Riesgos Psicosociales, como herramienta metodológica propuesta por el Ministerio de la Protección Social, fue posible conocer las condiciones generales de riesgo a las que están sometidas los trabajadores que laboran en las seccionales del oriente del departamento de Caldas de Empocaldas S.A. E.S.P.

Los resultados de la presente investigación, no evidenciaron que existiera una correlación directa entre los factores intralaborales analizados y los niveles de satisfacción de la organización, a excepción de las Demandas Emocionales, las cuales se correlacionaron

directamente, aunque de forma débil, con el nivel de satisfacción. Por ello, este apartado se centrará principalmente en esta dimensión. En cuanto a las correlaciones inversas de las demás dimensiones, se evidenció que también fueron débiles, por lo cual es muy probable que esos factores analizados afecten muy poco o nada el nivel de satisfacción.

Las Demandas Emocionales, según el marco conceptual, son situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, como trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, exposición a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.), o cuando el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Los resultados demuestran una relación directa, pero débil entre Demandas Emocionales y satisfacción laboral. Esto significa que si dichas demandas se comportan como un factor protector, posiblemente influirían en el aumento del nivel de satisfacción. Así mismo, si se presentan como factor de riesgo, la satisfacción podría disminuir.

Al aplicar el cuestionario para la evaluación de factores intralaborales, se observa que las Demandas Emocionales fueron calificadas por el 46% (22/48) de los trabajadores como un factor de riesgo, mientras que el 35% (17/48) de los colaboradores como factor protector. A pesar de que son porcentajes cercanos, predomina el riesgo, lo que implica que la organización

debe desplegar un plan de intervención frente a esta dimensión que pertenece al dominio Control y Autonomía.

La puntuación como factor de riesgo en cuanto a Demandas Emocionales, puede estar relacionada con el hecho de que Empocaldas, al ser una empresa de servicios de atención a públicos, ha afrontado episodios de quejas de los usuarios en cuanto a las deficiencias en la atención del personal encargado del mantenimiento y medición, al igual que reclamos del personal que labora en las oficinas de atención. En ese sentido, los usuarios acusan a la empresa de prestar un servicio de mala calidad por la no respuesta oportuna a sus demandas o porque las soluciones no corrigen el problema de forma definitiva. Todo ello, en algunas ocasiones expone a los trabajadores a tratos negativos por parte de los clientes en el ejercicio del trabajo, lo que puede desencadenar altas demandas emocionales que se traducen en riesgo psicosocial.

Sin embargo, llama también la atención el hecho de que un grupo numeroso perciba las Demandas Emocionales como un riesgo, mientras que otro, también numeroso, como protector.

Este hallazgo permite identificar que las dinámicas laborales de Empocaldas están impactando emocionalmente y de manera distinta, a dos grupos numerosos de trabajadores. A la luz de la teoría citada, se podría decir por un lado que ese impacto se percibe de manera subjetiva, pues según Jiménez y León (2010), aunque el origen de los factores psicosociales depende de las condiciones que la empresa promueva, se trata de un asunto de percepción del

empleado, es decir, los trabajadores tienen experiencias que los llevan a percibir de determinada manera su situación en la organización.

Por su parte, Monte (2010) indica que los factores psicosociales se analizan desde un panorama social: se trata más de un problema de la empresa que del empleado. Ciertamente, los factores individuales de las personas (estructura de la personalidad, problemas de ansiedad y de depresión) influyen en la forma en que afectan al individuo, mas no implica que el origen del riesgo se deba simple y llanamente al estado psíquico del sujeto.

Para el presente caso, se considera que ambas perspectivas han influenciado en las calificaciones otorgadas a las Demandas Emocionales por parte de los trabajadores de Empocaldas, pues como se ha expresado anteriormente, el hecho de que se privilegie la subjetividad del empleado no significa que se eliminen las condiciones objetivas que influyen en la calidad de vida; se trata, más bien, de explorar la valoración subjetiva del trabajador sobre el entorno laboral. Lo importante es comprender que hay condiciones psicológicas y sociales que intervienen en la calidad de vida de los empleados. Por tal motivo, es necesario que la Organización, al momento de implementar planes de detección e intervención frente a este factor de riesgo, tenga presentes tanto aspectos individuales, como sociales.

Por otra parte, a pesar de que los resultados arrojaron la existencia de otros factores intralaborales protectores y de riesgo en cada uno de los dominios, se demostró, a través del método de correlación de Pearson, que no se relacionan directamente con los niveles de satisfacción laboral, más sí se correlacionan de manera inversa, pero de forma débil, pues los

puntajes arrojados fueron negativos, cercanos a cero (0), lo que significa que a pesar de la existencia de dicha relación inversa, no es una asociación fuerte, por el contrario, es casi nula.

El hecho de que los factores de riesgo identificados no influyeran significativamente en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores, no quiere decir que la Organización deba omitir planes de intervención para estos, pues es posible que a futuro la presencia prolongada de dichos factores desencadenen otro tipo de problemáticas que pueden llegar a afectar la satisfacción y, por consiguiente, la calidad de vida laboral. Además, los resultados demuestran que varios de los factores intralaborales presentaron puntuaciones de riesgo Alto y Muy Alto, lo cual es suficiente para encender las alarmas. También se evidenciaron factores calificados como riesgo Bajo y Muy Bajo, lo que los convierte en protectores.

Es importante aclarar que no fue posible hallar investigaciones en Colombia que aplicarían la metodología de la Batería para evidenciar la relación existente entre factores psicosociales intralaborales y nivel de satisfacción, que permitiera realizar una comparación con los hallazgos del presente estudio.

Sin embargo, Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez y Jiménez (2015), investigaron en Chile los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, por medio de un *estudio transversal en una muestra no probabilística de 106* trabajadoras de una empresa comercializadora y exportadora de frutas de la región del Maule. Las entrevistas se realizaron entre septiembre y octubre de 2013, y se empleó el cuestionario SUSESISTAS-21, para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo según cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y

posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones, y doble presencia). Se utilizó el cuestionario S10/12 para medir la satisfacción laboral según tres dimensiones (satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con el ambiente físico de la empresa y satisfacción con la supervisión) y en general.

En suma, los factores de riesgo psicosocial se asocian en esta muestra de trabajadoras estacionales negativamente con la satisfacción laboral, particularmente en tres áreas: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, y compensaciones. En estas tres áreas se concentran los riesgos asociados con el trabajo estacional y reflejan los principales aspectos que las trabajadoras consideran que afectan a su satisfacción con el trabajo y, por extensión, a su bienestar en general.

Comparando los resultados del estudio en Chile, con los encontrados en Empocaldas S.A.E.S.P, se determina que no difieren, ya que en el caso de la Organización, los factores intralaborales como: las posibilidades de desarrollo, el apoyo social, la calidad de liderazgo y las compensaciones; también demostraron influencia en los niveles de satisfacción. No obstante, como ya se explicó, esa relación inversa es muy débil, lo cual no permite determinar con certeza si dichos factores intralaborales afectarán o no la satisfacción laboral.

En síntesis, los factores intralaborales estudiados en la presente investigación, evidenciaron relaciones inversas muy débiles con el nivel de satisfacción laboral, lo que implica que pueden tener poca o nula influencia sobre dicha satisfacción. En cuanto a las Demandas

Emocionales, se demostró una relación directa, aunque también débil, es decir, si las emociones se comportan como factores protectores, la satisfacción puede aumentar, y viceversa.

Para futuros estudios es importante poder abarcar los factores psicosociales, tanto a nivel intra como extra, buscando una comprensión más holística de los riesgos y protecciones a las que está expuesta la Organización que, podrían influenciar en la satisfacción y la calidad de vida laboral.

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

10. CONCLUSIONES

No se encontraron estudios en Colombia que apliquen la metodología de la Batería de Riesgos Psicosociales para estudiar los factores de riesgo intralaborales y la relación con el nivel de satisfacción laboral, por lo que este estudio podría incentivar al desarrollo de otras investigaciones que apliquen dicha metodología.

El presente trabajo de investigación, demostró que no existe relación directa entre los factores intralaborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores de Empocaldas. Tal evidencia permite contemplar la posibilidad de que la satisfacción probablemente está influenciada por otro tipo de condiciones del trabajo, como las extralaborales o las personales, para lo cual se hace necesario realizar otro tipo de indagaciones.

Sin embargo, dentro de la evaluación de los factores intralaborales, la dimensión Demandas Emocionales fue la única variable que se relacionó directamente con la satisfacción. A pesar de que dicha relación es débil, se evidencia que las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, contribuyen en la variación de los niveles de satisfacción.

Las Demandas Emocionales fueron identificadas como un factor de riesgo, lo que indica que si se percibe insatisfacción laboral puede ser a causa de esta dimensión. Es comprensible que dicha dimensión se presente como un riesgo, ya que Empocaldas al ser una organización que

presta un servicio de atención al usuario, los trabajadores se ven expuestos a tratos negativos o situaciones de estrés que afecten negativamente las emociones de los colaboradores.

Finalmente, es de anotar que varios factores intralaborales puntaron como protectores. Ninguno influencia de forma significativa en los niveles de satisfacción laboral, pues todas las correlaciones son débiles.

11. RECOMENDACIONES

- Es necesario intervenir los factores de riesgo psicosocial identificados en Empocaldas S.A.E.S.P, cuyo propósito es evitar posibles consecuencias que puede generar una exposición prolongada del riesgo laboral.
- Es pertinente estudiar otros factores que influyeran significativamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Organización, como los extralaborales o los personales, ya que los analizados en el presente estudio, no evidenciaron relaciones significativas con dichos niveles de satisfacción.
- Es importante que la Empresa genere las condiciones necesarias, no sólo para medir, sino también para intervenir aquellos factores que generen brechas entre el comportamiento real y el ideal para la Organización. Así será posible garantizar una mejor calidad de vida laboral.
- Se recomienda evaluar el comportamiento de estas variables en otras regionales para conocer si presentan variaciones en su comportamiento e identificar los motivos de dichos cambios, con el fin de realizar intervenciones más integrales
- Los factores que influyen en la gestión humana, generalmente obedecen a asuntos de carácter organizacional y no son propios de las oficinas de talento humano. Por ello, es importante que las soluciones e intervenciones sean integrales, es decir, que comprometan a todos los niveles de la empresa.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Construcción de una escala de actitudes tipo Likert.* (1982). Obtenido de CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA - BARCELONA:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_015.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2013). *INFORME EJECUTIVO II ENCUESTA NACIONAL DE CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL SISTEMA.* Bogotá D.C.: Ministerio del Trabajo.
- Agulló Tomás, E., & Segurado Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, XIV (4), 828-836.
- Andalucía se Mueve con Europa. (24 de 09 de 2012). *Coexphal*. Obtenido de CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MANIPULADO Y ENVASADO HORTOFRUTÍCOLA:
<http://www.coexphal.es/pdf/euroempleo/Anexo%20VII%20Cuestionario%20sobre%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral-3.pdf>
- Araya. (s.f.). *Salud Mental en Gran Santiago*. Santiago de Chile: Facultad de Medicina Universidad de Chile y SERNAM.
- Cabrejo, A. d. (2014). *Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

Cañón Buitrago, S., & Galeano Martínez, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina Vol. 11 N 2*, 114-126.

Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., Jiménez, A., & Palomo-vélez, G. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores estacionales de Chile. *Panam Salud Publica 37*, 301-307.

Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología. Vol. 14 N. 1*, 105-118.

Chiavenato. (2007). *La Organizaciones*.

Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *rev.fac.cienc.econ., Vol. XVIII (2)*, 7-17.

Departamento de Estudios. Dirección del Trabajo. . (s.f.). *Calidad de Vida en el Trabajo. Percepciones de los trabajadores*. . Santiago de Chile: Gobierno de Chile.

Empocaldas. (2017). *Corpocaldas*. Obtenido de <http://www.empocaldas.com.co/web/index.php/homepage-4/mision-vision-y-objetivos>

EMPOCALDAS S.A. E.S.P. (2012). *Informe de gestión 2012*. Manizales: Gobernación de Caldas.

EMPOCALDAS S.A. E.S.P. (2014). *Informe de gestión 2014*. Manizales: Gobernación de Caldas.

ESTRADA, D. J. (2010). *CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO E INSTRUMENTOS PARA SU MEDICIÓN*. Bogotá: UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. Obtenido de UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA.

Ezquerro, J. B., Rodríguez Pérez, P., & Díaz de Cerio, P. (S.F). *UGT*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de Unión de trabajadores:
<http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Metodologas%20de%20evaluacin/Trabajo%20Ocio%20y%20Tiempo%20Libre.pdf>

GINEGRA, O. I. (1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: OIT.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271-276.

Hellriegel Don, J. W. (1998). *Administración. Séptima Edición*. . México D.F.: Internacional Thompson Editores. .

Izquierdo, F. M., & Cuevas, F. A. (S.f.). *Madrid salud*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de
<http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>

Jiménez, B. M., & Báez León, C. (2010). *Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 01 de 02 de 16, de insht:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Medina, Á. M., & Mella Escobar, P. A. (Mayo de 2009). *DSpace Biblioteca Universidad de Talca*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de

<http://dspace.otalca.cl:8888/psicologia/56269.pdf>

Michel, R. S. (s.f.). *Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida en el Trabajo*.

Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.

Ministerio de la protección social. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Ministerio de la protección social, Universidad Javeriana. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de la Protección Social . (2008). Resolución 2646 del 2008

Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 237-241.

Morales, N. A., Magaña Medina, D. E., & Pérez, E. S. (S.f.). *ITSON*. Recuperado el 01 de 02 de 2016, de Universidad Juárez Autónoma de Tabasco:

<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38->

[importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)

- Raquel González Baltazar, G. H. (2010). *ELABORACIÓN Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO "CV T-GOHISALO"*. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. San Diego: San Diego State University.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. San Diego: San Diego State University.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Rojas, P. G., Hernandez Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo Vol. 16 no.49*, 9-16.
- Silva, J. J., & Gimeno Soria, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores en las escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Solana, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.
- Stephen P. Robbins, D. A. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Tercera Edición*. Obtenido de Google Books.: <https://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyC>

Stoner, J. A. (1996). *Administración 6 edición*. . México D.F.: Pearson Editorial.

Stoner, J. A. (1996). Relaciones Humanas. En J. A. Stoner, *Administración, Sexta Edición* (pág. 45). México D.F.: Pearson Editorial.

Taylor. (s.f.). *The Organization Development Institute International, Latinamerica*. Obtenido de

COMPORTAMIENTO y DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

<http://www.theod institute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/189-taylor-frederick-w.html>

Torres, A. S., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema vol.14, n4*, 828-836.

Villalobos, G. (2005). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO IMPLICACIONES PARA GENERAR PERSONAS Y TRABAJOS SALUDABLES*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Villalobos, G. H. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo, Num 14*, 197-201.
