

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONFAMILIARES SEDE  
CHINCHINÁ**



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**ESTEFANIA NAVARRO OLARTE  
KARINA YISELA PEREZ LONDOÑO  
ASESOR: MAXIMILIANO BERNAL**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES  
FEBRERO 2013**

## CONTENIDO

1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	7
2. ANTECEDENTES .....	8
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 Objetivo general.....	11
3.2 Objetivos específicos .....	11
4. MARCO REFERENCIAL .....	13
4.1 Salud ocupacional .....	15
4.1.1 Resolución 2646 de 2008 .....	16
4.1.2 Factores de Riesgo Psicosocial .....	18
4.1.2.1 <i>Condiciones Intralaborales</i> .....	20
4.1.2.2 <i>Condiciones Extralaborales</i> .....	21
4.1.3 Calidad de Vida Laboral .....	23
4.1.3.1 <i>Entorno Sociolaboral</i> .....	29
4.1.3.2 <i>Percepciones sobre la Calidad de Vida Laboral</i> .....	29
4.1.3.3 <i>Medio ambiente de trabajo</i> .....	31
4.1.3.4 <i>Factores Organizacionales</i> .....	31

5. METODOLOGÍA .....	32
6. RESULTADOS .....	38
6.1 Presentación de resultados .....	38
6.2 Análisis de resultados .....	44
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
REFERENCIAS .....	58

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales .....	20
Tabla 2. Dimensiones Extralaborales .....	22
Tabla 3. Tipos de definiciones de CVL.....	25
Tabla 4. Resultados de la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....	39
Tabla 5. Puntaje promedio de la muestra, cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....	40
Tabla 6. Resultados de la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.....	41
Tabla 7. Puntaje promedio de la muestra, cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.....	42

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Esquema Marco Referencial.....	14
Ilustración 2. Relación Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades con CVL ...	45
Ilustración 3. Relación Demandas emocionales con CVL .....	46
Ilustración 4. Relación Demandas de la jornada de trabajo con CVL.....	48
Ilustración 5. Relación Reconocimiento y compensación con CVL.....	51

## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná. La propuesta fue desarrollada en la Caja de Compensación Familiar de Caldas, cuya sede se encuentra en el municipio de Chinchiná (Colombia). La investigación es cualitativa de corte descriptivo; se empleó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial elaborada por el Ministerio de la Protección Social (2010), única validada en Colombia para tal fin. Se toman como referentes las condiciones intra y extralaborales y sus factores de riesgo, sumado a la calidad de vida laboral con sus variables de análisis. Los hallazgos encontrados permiten reconocer que para la población sujeto de estudio, sus principales riesgos se encuentran en las condiciones intralaborales. Adicional a lo expuesto, se reconoce que las variables de la CVL que se ven más impactadas por los factores de riesgo psicosocial son los factores organizacionales y la dimensión subjetiva que aborda las percepciones que tienen los empleados sobre su calidad de vida laboral.

## **JUSTIFICACIÓN**

La pertinencia de la presente investigación centra su importancia en la relación que hace de dos temas, que son significativos por sí solos, pero que al unirlos adquieren un valor agregado, en la medida que, la información resultante podrá ser empleada para apoyar de manera directa el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná.

La información arrojada por la investigación, podrá ser facilitadora de nuevos procesos de investigación en otros contextos organizacionales que presenten condiciones intra y extralaborales similares.

En conclusión, la investigación elaborada con Confamiliares Sede Chinchina con el fin de establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de sus empleados, será promotora de procesos de intervención e investigación, ambos conducentes al bienestar integral de la población.

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DE VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CONFAMILIARES SEDE  
CHINCHINÁ**

**1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná?

## **2. ANTECEDENTES**

A lo largo de la historia, la dinámica del trabajo ha sido un tema de análisis desde diferentes perspectivas (sociológica, económica, política, psicológica, cultural, entre otras) cada una de ellas enfocada en comprender los impactos que generan el tipo/forma, distribución, remuneración y demás dimensiones del trabajo en la vida de cada individuo.

El proceso de globalización de la economía, ha conllevado a las empresas a ser más competitivas y a incorporar en sus modelos de gestión procesos de mejoramiento continuo, conducentes a fortalecer sus programas de desarrollo humano, como estrategias que les permitan competir y permanecer en el mercado. La promoción del potencial humano en los entornos laborales, es una corresponsabilidad, que puede ser entendida desde la relación individuo-familia-sociedad-empleo, es por esto que las empresas u organizaciones tienen el deber de contribuir con programas y proyectos que apunten al mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida de sus empleados, puesto que condiciones óptimas del entorno laboral (disminución o anulación de riesgos biomecánicos y psicosociales) tendrán un impacto directo en la calidad de vida de las personas. Con el fin de lograr este objetivo, hace algunas décadas comienza a hablarse de la salud ocupacional en los lugares de trabajo,



reglamentado por el Congreso de la República de Colombia a través de la Ley 9 de 1979 en su Título III, desde la cual se dictan las disposiciones generales para que las organizaciones asuman su deber de velar por las condiciones de los empleados en sus puestos de trabajo.

La salud ocupacional posee un sinnúmero de variables que pueden abordarse en diferentes procesos, bien sean de investigación o intervención, sin embargo, existen dos grandes categorías: la primera es aquella que hace referencia a la seguridad e higiene en el trabajo y la segunda, todos aquellos aspectos relacionados con los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los empleados en sus puestos de trabajo. Para los fines del presente proyecto se enfatizará en la segunda categoría.

Para efectos de conocer qué estudios se han realizado con relación a los temas propuestos en la presente investigación, se resaltan los siguientes:

- Estudio elaborado en la Facultad de Psicología de la Universidad de Manizales. Investigación de corte descriptivo sobre calidad de vida; fueron analizadas dos categorías, calidad de vida y contrato por prestación de servicios. El proyecto buscó analizar la influencia que tiene la contratación por prestación de servicio en los cogestores de la Red Unidos, con la calidad de vida laboral. El objetivo de la investigación se centró en conocer el nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de Red Unidos operado por Confamiliares, y realizar recomendaciones asociadas a las necesidades identificadas. La muestra empleada

fueron 54 cogestores, y para la recolección de información emplearon como instrumento un cuestionario de calidad de vida laboral del proyecto Kofarips. Como uno de los principales hallazgos de la investigación, se tiene que el tipo de contrato por prestación de servicios, incide en la calidad de vida laboral de los cogestores de la Caja de Compensación Familiar de Caldas, visto desde su variable subjetiva de satisfacción de los empleados.

- Estudio desarrollado en la Universidad Pontificia Bolivariana, Campus Bucaramanga. Dicha investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal., cuyo propósito era identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida de 221 trabajadores, pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas. El cuestionario empleado para la recolección de la información estuvo conformado por dos partes: la primera con 14 escalas numéricas y la segunda correspondía a los datos censales de los participantes. Se realizó un análisis bi-variado de los datos obtenidos con relación a la práctica profesional y al tipo de institución.

Dentro de sus principales conclusiones se destaca, la afectación de los docentes de instituciones universitarias, propiciada por la influencia de las condiciones laborales y sus diversas consecuencias para la salud de los trabajadores.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná.

#### **3.2 Objetivos específicos**

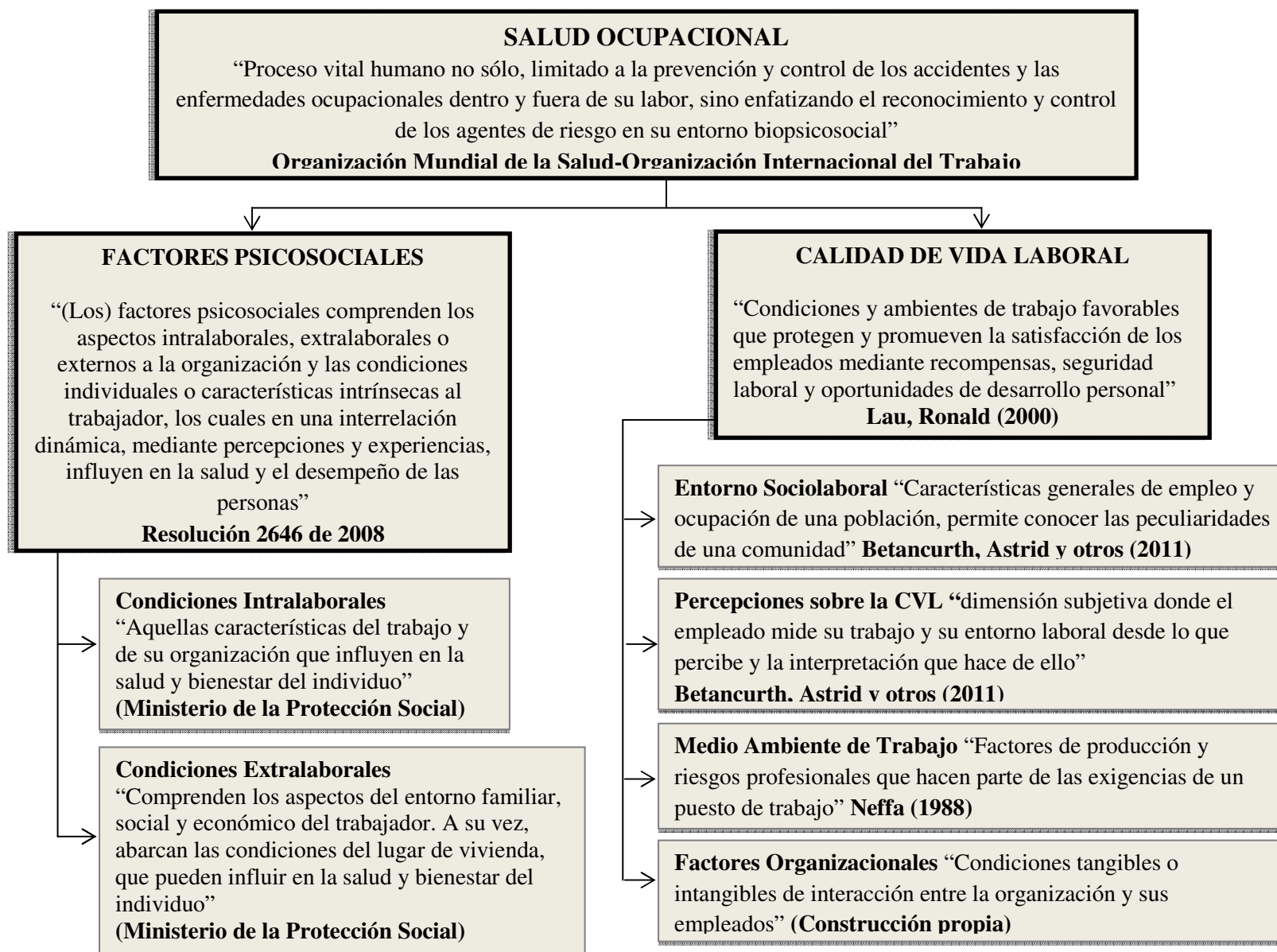
1. Determinar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores, mediante la aplicación de los cuestionarios otorgados por el Ministerio de Protección Social.
2. Reconocer los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales que se encuentran en niveles medio y alto, a partir de la sistematización de los cuestionarios aplicados.

3. Identificar las variables de la calidad de vida laboral de los colaboradores, en las cuales pueden incidir los riesgos psicosociales en niveles medio y alto, a la luz de la teoría.

#### **4. MARCO REFERENCIAL**

En este apartado se realiza un abordaje conceptual de las dos grandes categorías de interés que enmarcan el desarrollo del trabajo de investigación, éstas corresponden a los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral, las cuales a su vez se desglosan en subcategorías que facilitan la interrelación de las mismas.

Para efectos de brindar una mayor comprensión del contenido del presente capítulo, se presenta en forma esquemática la ruta que se seguirá en el desarrollo de los conceptos claves para entender el objeto de estudio, estos son: salud ocupacional, factores psicosociales, condiciones intralaborales y extralaborales; calidad de vida laboral y sus variables: entorno sociolaboral, percepciones sobre la calidad de vida laboral, medio ambiente de trabajo y factores organizacionales.



**Ilustración 1. Esquema Marco Referencial**  
**Fuente: Construcción Propia**

## **4.1 Salud ocupacional**

Para cumplir el objetivo propuesto en la presente investigación, “Establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná” se hace necesario determinar su pertinencia, a la luz de la importancia que debe tener para las empresas el desarrollo y la potenciación del talento humano y el interés de velar por las condiciones óptimas de sus empleados dentro del entorno organizacional, entendiendo estos como seres integrales que tienen necesidades desde el ámbito físico/biológico, social y psicológico. De lo anterior se deriva, que la salud ocupacional debe ser entendida de acuerdo con los planteamientos de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (Citadas por Marín & Pico 2004), como un “proceso vital humano, no sólo limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizando el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”.

Cada empresa desde su área de salud ocupacional, debe preocuparse por la atención integral de los empleados desde una perspectiva de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, por consiguiente, más allá de atender los incidentes o accidentes laborales, debe propender por el bienestar continuo de las personas, y para lograrlo se hace necesario identificar todos

aquellos factores de riesgo físicos o psicosociales que se encuentran dentro de la organización atentando contra la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Si bien es cierto, que las organizaciones tienen un compromiso ético y social de velar por el bienestar de los empleados, también existen normas jurídicas que otorgan a las empresas la responsabilidad de brindar condiciones físicas y psicológicas óptimas, para que cada colaborador pueda desempeñar eficientemente su labor, sin atentar contra su calidad de vida. Para efectos del presente proyecto, sólo se tendrá en cuenta la norma que existe frente a la obligatoriedad en la identificación de los factores de riesgo psicosocial en todas las empresas, y seguidamente se explicarán en detalle los mismos.

#### **4.1.1 Resolución 2646 de 2008**

El surgimiento de ésta Resolución, obedece a una necesidad expuesta por el Ministerio de la Protección Social (2010), en su batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial:



De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales. (p.11)

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

A partir del surgimiento de la Resolución en mención el 17 de Julio de 2008, todas las empresas están obligadas a realizar la evaluación, intervención y seguimiento a todos los factores de riesgo psicosocial que se identifiquen en sus empleados, ya sean estos factores de índole intra o extralaboral. En ésta medida, Carluma (2007) sostiene que, “considerando el trabajo como un escenario fundamental del ser humano, cobra sentido el estudio de los aspectos psicosociales que hacen que éste sea un medio que proporcione salud a los individuos y a los grupos, en cuanto permita al hombre plasmar su realidad biológica, social, psicológica y su autorrealización”. (p.5)

Para dar continuación al abordaje teórico de los conceptos de interés para el proyecto, se expone la concepción de factores de riesgo psicosocial a partir de los planteamientos del Ministerio de la Protección Social.

#### **4.1.2 Factores de Riesgo Psicosocial**

Es importante, antes de desglosar el concepto de factores de riesgo psicosocial, hacer claridad acerca de la diferencia entre riesgo, factor de riesgo y factor de riesgo psicosocial, de acuerdo con las definiciones que propone el Ministerio de la Protección Social (2008):

**Artículo 3°** Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

**b) Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**c) Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**d) Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Asimismo, cabe presentar los planteamientos que hace Villalobos (2001), la cual afirma que un factor de riesgo psicosocial:

hace relación a la condición que vive o experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante, con el trabajo y la sociedad que lo rodea; por lo tanto no se constituye en riesgo hasta el momento que se vuelve potencialmente nocivo para el bienestar del individuo o individuos, o cuando desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno; condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efecto en los niveles emocional, cognitivo, del comportamiento social, y laboral y fisiológicas.

Para efectos del presente proyecto de investigación se tomará como referencia la definición que proporciona el Ministerio de la Protección Social (2010):

Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: (Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales. (p.19)

Teniendo claridad en la definición de los factores psicosociales, es fundamental la comprensión de sobre los conceptos de condiciones intra y extralaborales, puesto que son éstas las que se evalúan, por separado, en los empleados.

#### 4.1.2.1 Condiciones Intralaborales

A partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010), “Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo [...] Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa” (p.20)

**Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales**

**Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.21)**

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo

		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Asimismo, se definen las condiciones extralaborales, las cuales deben ser evaluadas para identificar el tipo de factor de riesgo psicosocial al que se encuentra expuesto el empleado.

#### ***4.1.2.2 Condiciones Extralaborales***

El Ministerio de la Protección Social (2010), afirma que las condiciones extralaborales “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (p.26)

**Tabla 2. Dimensiones Extralaborales**

**Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 26)**

<b>CONSTRUCTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

Finalmente, dentro de los factores psicosociales existe una dimensión que hace referencia a las características particulares de cada empleado, éstas son denominadas por el Ministerio de la Protección Social (2010) como:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras. (p.27)

Por otra parte, el identificar los factores de riesgo psicosocial (con su respectivo nivel) a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de cada empresa, brinda la oportunidad de hacer la relación con aquellas variables de la calidad de vida laboral en las cuales están generando impacto, en consecuencia, orienta de forma clara las necesidades reales de intervención. En este orden de ideas, después de abordar conceptualmente los factores psicosociales con sus dimensiones, se hace necesario revisar teóricamente la calidad de vida laboral, al igual que sus variables.

### **4.1.3 Calidad de Vida Laboral**

A partir de la conformación de la OIT en 1919 y teniendo en cuenta el interés hacia la dignificación en el trabajo del hombre, un sinnúmero de autores comenzaron a conceptualizar la calidad de vida laboral desde diferentes perspectivas permitiendo entretejer los elementos que comprenden al ser humano inmerso en el trabajo y, al trabajo inmerso en el ser humano.

Al existir diferentes perspectivas para analizar la calidad de vida laboral, surgen también diferentes variables para analizar la misma, es así como da Silva (2006) realiza una recopilación de las categorías más empleadas con este fin:

Las diez categorías utilizadas más frecuentemente en los estudios sobre Calidad de Vida Laboral, en su orden de aparición, fueron:

1. Seguridad del ambiente físico del trabajo (riesgos laborales)
2. Oportunidad de promoción y adelanto futuro
3. Autonomía (control de la tarea, autoridad de decisión)
4. Remuneración
5. Relaciones con otros: compañeros y jefes
6. Beneficios y recompensas
7. Satisfacción de necesidades sociales (pertenencia, afiliación)
8. Comunicación entre grupos y comunicación organizacional
9. Satisfacción con el trabajo
10. Estabilidad en el empleo. (p. 21)



Por su parte, Agulló Tomás & Segurado Torres (2002) realizan un cuadro resumen con todas aquellas teorías existentes sobre la calidad de vida laboral hasta el año 2000, el cual se presenta a continuación:

**Tabla 3. Tipos de definiciones de CVL**

**Fuente: (Agulló Tomás & Segurado Torres, 2002, p.830)**

<b>Tipos de definiciones de CVL</b>	
<b>Walton (1973)</b>	“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
<b>Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975)</b>	“...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro,(b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”
<b>Suttle (1977)</b>	“grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”
<b>Nadler y Lawler (1983)</b>	“...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”

<b>Delamotte y Takezawa (1984)</b>	“conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”
<b>Turcotte (1986)</b>	“la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”
<b>Sun (1988)</b>	“...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”
<b>Fernández y Giménez (1988)</b>	“el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”
<b>Robbins (1989)</b>	“la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”
<b>Munduate (1993)</b>	“la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los

	<p>recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”</p>
<b>Heskett et al. (1994)</b>	<p>“la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL”</p>
<b>De la Poza (1998)</b>	<p>“La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”</p>
<b>Fernández Ríos (1999)</b>	<p>“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”</p>
<b>Lau (2000)</b>	<p>“la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”</p>

En la última década, surge una nueva teoría sobre la calidad de vida laboral desde una perspectiva psicosocial, propuesta por Camacaro (2010):

La calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo.

Después de revisar diferentes teorías que definen la calidad de vida laboral, es indispensable elegir un concepto que sea el punto de referencia para la investigación, de esta forma el presente proyecto adopta la definición propuesta por Lau (2000) (citado por Agulló Tomás & Segurado Torres, 2002), el cual afirma que “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”.

Con el fin de dar posterior cumplimiento al objetivo que persigue el proyecto, se hace necesario definir las variables de análisis que serán tenidas en cuenta dentro de la calidad de vida laboral.

#### ***4.1.3.1 Entorno Sociolaboral***

Betancurth Grisales & otros (2011), lo definen como las “Características generales de empleo y ocupación de una población, permite conocer las peculiaridades de una comunidad” (p.26).

El entorno sociolaboral tiene dos variables de análisis: variable socio-demográfica (edad, género, estado civil, procedencia, entre otros) y la variable socioeconómica (ocupaciones de la persona que le permiten adquirir algún tipo de ingreso económico).

Finalmente, no puede olvidarse la participación social, dado que es gracias a ésta que cada persona se expresa e interactúa, identificando intereses comunes.

Existe una variable de suma importancia, la cual hace referencia a las percepciones que se tienen sobre la calidad de vida laboral, su valor está dado por el hecho de ser una dimensión intangible que cambia de individuo a individuo, por ser ésta una variable netamente subjetiva.

#### ***4.1.3.2 Percepciones sobre la Calidad de Vida Laboral***

Para Betancurth Grisales & otros (2011) esta variable puede definirse como una “dimensión subjetiva donde el empleado mide su trabajo y su entorno laboral desde lo que percibe y la interpretación que hace de ello [...] Algunos de los aspectos que pueden tomarse como referencia en esta dimensión subjetiva son: motivación y satisfacción laboral, actitudes, valores y compromiso con el trabajo” (p.28)

En principio, cabe resaltar el concepto que define la satisfacción laboral como “la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral” (García Viamontes, 2010), asimismo, Chiavenato (1999) define motivo como “aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo”; en este orden de ideas, la motivación laboral puede definirse como el estímulo bien sea externo o interno, que tiene el empleado y conlleva a mejorar su productividad y satisfacción laboral.

Dentro de la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral, también pueden tenerse en cuenta la centralidad en el trabajo entendida como “una creencia general acerca del valor del trabajo en la vida de las personas” (Díaz Vilela & Pérez González, 2005, p.12), en esta misma línea se encuentra el compromiso con el trabajo, el cual puede entenderse como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos.

Sumado a las condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral, también existen condiciones tangibles como lo es el medio ambiente de trabajo.

#### ***4.1.3.3 Medio ambiente de trabajo***

Entendido como aquellos “factores de producción y riesgos profesionales que hacen parte de las exigencias de un puesto de trabajo” (Neffa, 1988). Al ser esta variable una dimensión tangible, su definición hace referencia a todo lo relacionado con la seguridad e higiene en el trabajo y ésta a su vez analiza condiciones de bienestar para el empleado como: iluminación, ruido, aire, señalización, radiación entre otros.

Finalmente, el análisis integral de la calidad de vida en el trabajo debe tener en cuenta los factores organizacionales, como una variable de estudio para identificar estos qué impactos positivos o negativos generan a los colaboradores.

#### ***4.1.3.4 Factores Organizacionales***

El análisis de los factores organizacionales de las empresas permite “determinar la dirección en que la organización va evolucionando y los resultados a obtener dependen de los patrones que se establecen entre la interacción, la coordinación de la tecnología y el recurso humano de la organización” (Pérez & otros, 1998), en éste orden de ideas, los factores organizacionales se definen como las condiciones tangibles o intangibles de interacción entre la organización y sus empleados.

En esta variable se analizan todos aquellos programas que existen dentro de la organización que contribuyen con el bienestar integral de los individuos.

## **5. METODOLOGÍA**

El enfoque de la presente investigación fue de orden cualitativo de corte descriptivo, puesto que se enmarcó en el análisis de un fenómeno complejo como lo es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral. La recolección y



análisis de datos se propuso con base en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborado por el Ministerio de la Protección Social (2010):

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. (p.28)

Coherente con el fin presentado para el proyecto de investigación, se propuso un alcance descriptivo de acuerdo con lo planteado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (p.80)

Los cuestionarios fueron realizados a colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná, identificando personas que trabajan en diferentes áreas de la organización, tales como: educación, subsidios, salud ocupacional y nutrición. Dentro de las características

de la muestra se encuentra que el 80% de los encuestados son mujeres y 20% hombres, su edad oscila entre los 25 y los 35 años, asimismo, el estado civil del 20% de la muestra es “casados” y el 80% restante “unión libre”; en términos de los niveles de escolaridad el 60% tienen educación profesional y el otro 40% son tecnólogos.

Se hace importante y necesario resaltar que el estudio fue realizado en la Caja de Compensación Familiar de Caldas (Confamiliares) en su sede ubicada en el municipio de Chinchiná:

ARTÍCULO 1° (Modificado por la Resolución No.0433 del 6 de septiembre de 2007 de la Superintendencia del Subsidio Familiar)  
Esta Corporación se denomina Caja de Compensación Familiar de Caldas – CONFAMILIARES. Tiene personería jurídica reconocida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, según Resolución No. 0064 del 9 de Febrero de 1984.

ARTÍCULO 2° La Caja de Compensación Familiar de Caldas, es una Corporación autónoma, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio y personería jurídica propios; es de nacionalidad colombiana, con domicilio en Manizales, Departamento de Caldas, República de Colombia y se halla sometida al control y vigilancia del Estado; según lo establecido por la ley y podrá extender sus servicios a otros municipios del Departamento de Caldas. (Caja de compensación familiar de Caldas, 1984, p.1)

Por su parte Confamiliares presenta su información estratégica:

**Nuestra Visión:**

En el 2017 seremos para los afiliados y beneficiarios, aliados en el mejoramiento de su calidad de vida; para la sociedad, las empresas y el gobierno un socio de valor en la gestión del desarrollo social.

**Nuestra Misión:**

En Confamiliares estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población afiliada y beneficiaria, y la generación de procesos de desarrollo social en el departamento de Caldas.

**Principios y valores:**

HONESTIDAD.

RESPONSABILIDAD.

JUSTICIA Y EQUIDAD.

RESPETO.

SOLIDARIDAD.

**¿Qué son las Cajas de Compensación Familiar?**

Las Cajas de Compensación Familiar, son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil. Cumplen funciones de seguridad social y se encuentran sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley. Confamiliares es la Caja de Compensación Familiar de Caldas, la cual hace presencia en Manizales con diferentes sedes y en los municipios del Departamento, a través de Agencias y Coordinaciones. (Caja de compensación familiar de Caldas, s.f)

Para la recolección de información se hizo uso de los instrumentos elaborados por la Universidad Javeriana de Colombia, la cual fue contratada por el Ministerio de la Protección Social para tal fin. Si bien existen diversos instrumentos que atienden a la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en Colombia sólo se encuentra validada la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial que proporciona el Ministerio de la Protección Social. En este orden de ideas:

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.29)

Después de aplicar el instrumento a cada empleado, se dio paso a ingresar la información a la herramienta que la batería proporciona para tal fin:

Aplicativo básico para captura de datos, el cual se desarrolló dado que los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y de estrés permiten obtener información cuantitativa y que la misma implica un procesamiento de los datos para obtener el resultado final. El aplicativo en

mención contiene toda la sintaxis necesaria para que el sistema de información efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y (5) obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En razón de lo anterior, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados. (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.29)

Después de que se obtuvo la información de cada empleado arrojada por el aplicativo, se dio paso a la identificación de los dominios con su respectiva dimensión, que se encontraban en riesgo medio o alto, en razón de que eran éstos niveles los que particularmente estaban contemplados como niveles de interés para la investigación, de esta forma se le dio explicación a cada uno con base en las definiciones que proporciona la batería y finalmente se pasó a contrastar con calidad de vida laboral, esto con el fin de dar cumplimiento a los objetivo central de la investigación, estableciendo relaciones entre aquellos factores de riesgo psicosocial que se encontraron en los niveles medio y alto, y las variables de calidad de vida laboral que son afectadas por los mismos.

## **6. RESULTADOS**

### **6.1 Presentación de resultados**

Los resultados obtenidos en el marco de la intencionalidad de determinar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná, se presentan de acuerdo a la calificación que obtuvieron en cada una de las dimensiones evaluadas y su respectivo nivel de riesgo.

**Tabla 4. Resultados de la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

**Fuente: Resultados generados desde el aplicativo (Ministerio de la Protección Social, 2010)**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>						<b>NIVEL DE RIESGO</b>
Desplazamiento vivienda trabajo	0	0	0	6	0	1,2	RIESGO BAJO
Características de la vivienda	4	5	4	7	4	4,8	SIN RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	5	4	7	8	8	6,4	RIESGO BAJO
Comunicación y relaciones	0	2	0	8	3	2,6	SIN RIESGO
Relaciones familiares	0	0	0	0	0	0	SIN RIESGO
Influencia del entorno extralaboral	0	0	0	2	0	0,4	SIN RIESGO
Situación económica del medio familiar	1	6	2	4	4	3,4	SIN RIESGO
<b>PUNTAJE TOTAL EXTRALABORAL</b>	10	17	13	35	19	18,8	<b>SIN RIESGO</b>

Como puede evidenciarse, todas las dimensiones se encuentran sin riesgo o en riesgo bajo, en consecuencia las condiciones extralaborales de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná no representan un riesgo psicosocial que requiera ser atendido de forma inmediata, sin embargo, cabe resaltar que debe hacerse un monitoreo continuo las condiciones extralaborales, en razón de que éstas son dinámicas y cambiantes, y asimismo, están sujetas a convertirse en un factor de riesgo importante.

El Ministerio de la Protección Social (2010), propone las interpretaciones particulares para cada nivel de riesgo, en este caso específico son:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles. (p.87)

**Tabla 5. Puntaje promedio de la muestra, cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral**

**Fuente: Resultados generados desde el aplicativo (Ministerio de la Protección Social, 2010)**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTAJE PROMEDIO DE LA MUESTRA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	<b>5</b>	SIN RIESGO
RELACIONES FAMILIARES	<b>0</b>	SIN RIESGO
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTER PERSONALES	<b>5.2</b>	RIESGO BAJO
SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA FAMILIA	<b>1.75</b>	SIN RIESGO



CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y SU ENTORNO	3	SIN RIESGO
INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRA LABORAL SOBRE EL TRABAJO	0	SIN RIESGO
DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO- VIVIENDA	0	SIN RIESGO

De igual forma se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

**Tabla 6. Resultados de la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral**

**Fuente: Resultados generados desde el aplicativo (Ministerio de la Protección Social, 2010)**

DOMINIOS	PUNTUACIÓN						NIVEL
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	6,7	33,5	8,4	14	42,1	20,96	RIESGO MEDIO
Control sobre el trabajo	7,1	31	25	16,7	25	20,96	RIESGO MEDIO
Demandas del trabajo	20,5	33	2,4	4,7	47,5	34,4	RIESGO BAJO
Recompensas	4,5	29,5	6,8	22,7	29,5	18,6	RIESGO MEDIO
<b>TOTAL FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES</b>	<b>23,73</b>						<b>RIESGO MEDIO</b>

Puede observarse que los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná presentan riesgo medio en 3 de los cuatro dominios que contemplan las condiciones intralaborales; este resultado el Ministerio de la Protección Social (2010) lo define como el

“nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud” (p.87)

**Tabla 7. Puntaje promedio de la muestra, cuestionario Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral**

**Fuente: Resultados generados desde el aplicativo (Ministerio de la Protección Social, 2010)**

<b>DOMINIOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PUNTAJE PROMEDIO DE LA MUESTRA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	14	<b>RIESGO BAJO</b>
	RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	11	<b>RIESGO BAJO</b>
	RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	22	<b>RIESGO BAJO</b>
	RELACIÓN CON LOS COLABORADORES	13	<b>SIN RIESGO</b>
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	CLARIDAD DE ROL	10.7	<b>RIESGO BAJO</b>
	CAPACITACIÓN	8.3	<b>RIESGO BAJO</b>
	PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	23	<b>RIESGO BAJO</b>
	OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DLLO DE HABILIDADES	10.9	<b>RIESGO MEDIO</b>
	CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	20.8	<b>RIESGO BAJO</b>
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	11.4	<b>SIN RIESGO</b>
	DEMANDAS EMOCIONALES	29	<b>RIESGO</b>

			<b>MEDIO</b>
	DEMANDAS CUANTITATIVAS	<b>31.2</b>	<b>RIESGO BAJO</b>
	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO	<b>21</b>	<b>RIESGO BAJO</b>
	EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	<b>28</b>	<b>SIN RIESGO</b>
	DEMANDAS DE CARGA MENTAL	<b>45</b>	<b>SIN RIESGO</b>
	CONSISTENCIA DEL ROL	<b>18</b>	<b>RIESGO BAJO</b>
	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	<b>41</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>RECOMPENSAS</b>	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN	<b>0</b>	<b>SIN RIESGO</b>
	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	<b>18</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>

Desglosando la puntuación y nivel de riesgo obtenido para las condiciones intralaborales, se evidencian varias dimensiones (oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas emocionales y reconocimiento y compensación) que presentan riesgo medio, asimismo, es de resaltar la dimensión “demandas de la jornada de trabajo”, dado que presenta nivel de riesgo alto, significando esto “que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.87)

Finalmente, teniendo claros los dominios y dimensiones que se encuentran en nivel de riesgo medio y alto, los cuales son de interés para la presente investigación, se procede al análisis puntual de los resultados obtenidos en relación a las variables de calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná,

## **6.2 Análisis de resultados**

La presente investigación tuvo como objetivo “establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles alto y medio) y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná”, el interés se centró en los niveles de riesgo medio y alto, en razón de que son éstos, precisamente, los que sugieren la necesidad de intervención, en consecuencia, al afirmar que los empleados están expuestos a factores de estrés en sus condiciones intralaborales, necesariamente conlleva a determinar que su bienestar integral y por ende, su calidad de vida laboral, se están viendo impactadas de forma negativa.

Es importante reiterar que el proyecto tomó como referencia el concepto de calidad de vida laboral propuesto por Lau (2000) (citado por Agulló Tomás & Segurado Torres, 2002), el cual afirma que “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”.

Para efectos de una mayor claridad y comprensión de la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral, se abordan cada una de las dimensiones que obtuvieron un nivel de riesgo medio o alto en su medición y se hará la relación con la variable sobre la cual incide.

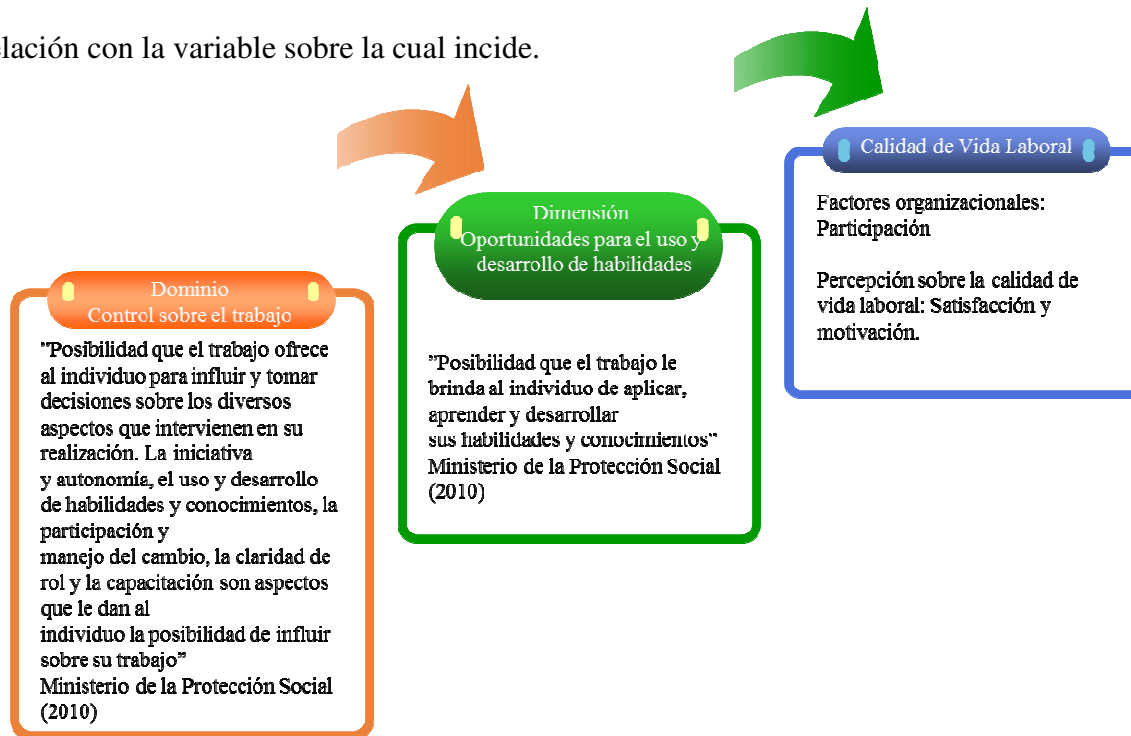


Ilustración 2. Relación Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades con CVL

Fuente: Construcción propia

El hecho de que el empleado se sienta imposibilitado para aplicar sus conocimientos o cualificarse adquiriendo nuevos, atenta de forma directa sobre su bienestar emocional, y así mismo su calidad de vida en el entorno organizacional, muy directamente en aquellos aspectos relacionados con la satisfacción y la motivación laboral. Un colaborador que se sienta subvalorado o sin posibilidades de ascender/mejorar en su contexto laboral, se sentirá insatisfecho con el desempeño de su rol y de igual forma, sentirá que la empresa no lo estimula en su superación, en consecuencia el empleado estará insatisfecho y desmotivado, lo cual traerá como resultado disminución en su productividad.

Por otra parte uno de los factores que interviene en la calidad de vida laboral, es la oportunidad que tiene el empleado en



Ilustración 3. Relación Demandas emocionales con CVL

Fuente: Construcción propia

En la búsqueda constante de las empresas por aumentar su productividad, han convertido a los empleados en un activo más de la organización, viéndolos como recurso y no como talento, en consecuencia, se olvidan que los colaboradores son seres humanos que tienen emociones y sentimientos. Lo anterior, refleja el olvido que tienen las áreas de bienestar laboral o gestión humana de promover la formulación de programas que atiendan las necesidades psico-afectivas del personal, y como resultado se obtienen empleados desmotivados, desinteresados y sin compromiso, ni sentido de pertenencia por la organización o su trabajo.



**Ilustración 4. Relación Demandas de la jornada de trabajo con CVL**

**Fuente: Construcción propia**

La dimensión “demandas de la jornada de trabajo”, es la variable de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, que resulta de mayor interés en los resultados de la presente investigación, puesto que fue la que mostró el riesgo más alto para los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná, en consecuencia, denota la urgencia de promover acciones que atiendan dicha necesidad.

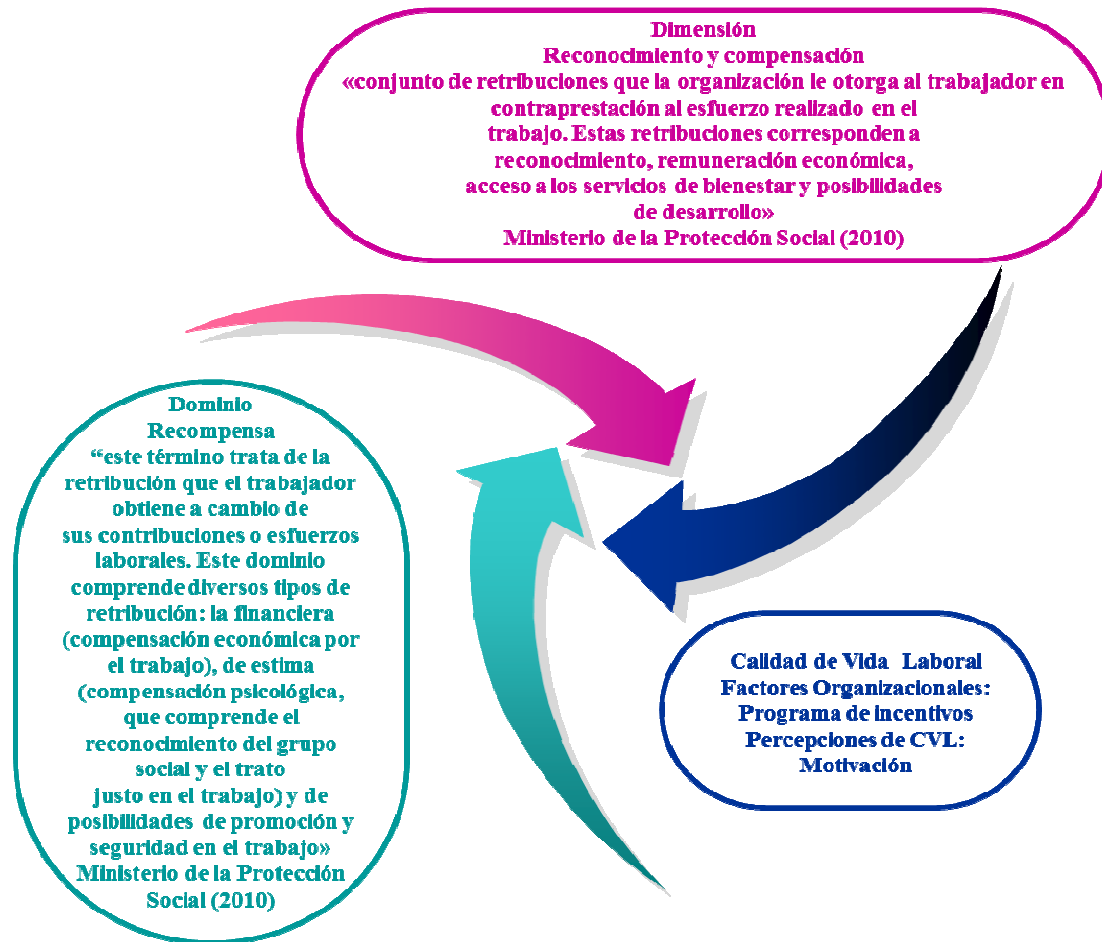


Existen diversas situaciones que deben tenerse en cuenta al momento en que un empleado expresa, que sus actividades laborales le exigen más tiempo del que tiene para realizarlas; las causas pueden ser de índole personal, o puede ser un error de la empresa al momento de asignar las cargas laborales.

En algunas ocasiones los colaboradores dejan acumular el trabajo, y en último momento pretenden desarrollar todas aquellas actividades que no habían realizado, el resultado, son empleados que se encuentran frecuentemente agotados porque deben hacer su trabajo en términos cortos de tiempo. Otra situación que puede presentarse, es que el empleado está cumpliendo funciones para las cuales no está debidamente capacitado, por ende, le demanda un mayor esfuerzo y su bienestar integral se ve afectado significativamente, puesto que se sentirá insatisfecho y desmotivado laboralmente.

Dando paso a la responsabilidad de las organizaciones, en términos de las exigencias que hace a los empleados en cuanto al tiempo o la duración de la jornada laboral, cabe mencionar que en diversas organizaciones desde las áreas de psicología organizacional, bienestar laboral o gestión humana, no se desarrollan adecuadamente la elaboración de los perfiles de cargo, o peor aún, se pasan por alto los estudios de carga laboral. En este orden de ideas, la situación planteada promueve la inequidad laboral y por ende la inconformidad, insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados.

Por último, es necesario mencionar la relación que existe entre la dimensión “reconocimiento y compensación” con la calidad de vida laboral, específicamente con las variables subjetivas de satisfacción y motivación, sumado a los factores organizacionales orientados a los programas de incentivos.



**Ilustración 5. Relación Reconocimiento y compensación con CVL**

**Fuente: Construcción propia**

El desempeño óptimo de los colaboradores en las empresas, no debe estar condicionado a una retribución por el cumplimiento

eficaz su labor, sin embargo, al ser humano lo estimula el hecho de saber y sentir que se le reconocen y valoran todas aquellas acciones o comportamientos que van de la mano con los objetivos de la organización de la cual hace parte.

Los incentivos no sólo obedecen a remuneraciones económicas, también existen condiciones no monetarias que estimulan a los empleados, bien sea de forma individual o colectiva, por ejemplo se encuentran los programas de bienestar, las oportunidades de ascenso y desarrollo del potencial dentro de la empresa, incluso, una felicitación verbal por parte del superior por el buen desempeño del empleado, trae consigo implicaciones de orden subjetivo, que hacen sentir a la persona segura y motivada para continuar desarrollando eficaz y eficiente su labor.

En conclusión, la importancia que reviste establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral, está dada en la medida que las organizaciones puedan identificar claramente las necesidades reales y sentidas dentro su entorno laboral, y como éstas están afectando el bienestar integral de toda la empresa vista como sistema, adicionalmente, no puede olvidarse que el ámbito laboral es sólo una dimensión en la vida del ser humano, en consecuencia, cualquier impacto positivo o negativo que reciba en su entorno de trabajo influirá en su desenvolvimiento personal, familiar y social.

## **CONCLUSIONES**

El principal hallazgo que se obtuvo en el proceso de investigación, fue el establecimiento de la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial (niveles medio y alto) con la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná, para conseguirlo, inicialmente se identificó lo siguiente:

- Los factores de riesgo a los cuales están expuestos los colaboradores, se encuentran dentro de las condiciones intralaborales, en esta medición se evidenció que las condiciones extralaborales no presentan riesgo o se encuentran en nivel bajo.
- El factor de riesgo psicosocial que mostró mayor puntuación fue la dimensión “demandas de la jornada de trabajo”, la cual obtuvo nivel de riesgo alto, en consecuencia, requiere intervención desde un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Las dimensiones que presentaron un nivel de riesgo medio fueron “oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades”, “demandas emocionales” y “reconocimiento y compensación”, éstas tres dimensiones tienen relación directa con los factores organizacionales, demostrando la necesidad de que el área de gestión humana observe, monitoree y tome las medidas que se requieran para no permitir que el riesgo aumente, y por el contrario realizar acciones sistemáticas para que disminuya o se elimine.
- De las cuatro variables sobre calidad de vida laboral que se tomaron como referencia en la investigación, dos de éstas están presentes en todas las dimensiones que presentan niveles de riesgo medio o alto, una es la dimensión subjetiva que hace referencia a las “percepciones sobre calidad de vida laboral” (motivación y satisfacción laboral, compromiso con el trabajo), y la segunda son los factores organizacionales (programas de bienestar, calidad de vida laboral e incentivos, y estudios sobre perfiles de cargo y cargas ocupacionales).

Cuando se ve afectada la calidad de vida laboral de los empleados, aumenta la probabilidad de incremento en las alteraciones de la salud física y psíquica de sus colaboradores, situación que ocasiona pérdidas en términos de productividad, utilidades, alcances de indicadores y objetivos estratégicos y aumento de la deserción laboral; en este sentido, es importante que la organización gestione planes de mejoramiento a través de capacitaciones y campañas que propicien y garanticen en el colaborador las condiciones óptimas que brinden la oportunidad a los empleados de potenciar su desarrollo humano, y de igual forma, la organización se beneficie en términos de utilidades económicas, sociales y empresariales.

## PROPUESTA DE INTERVENCION

### PLAN DE INTERVENCIÓN CONFAMILIARES CALDAS SEDE CHINCHINA

PLAN DE INTERVENCIÓN CONFAMILIARES CALDAS SEDE CHINCHINA									
QUE? - Programa -	COMO? - Actividades -	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	QUIEN? - Responsable -	Persona de APOYO	Indicador	Fórmula	Meta 2013	Logro	
1	<b>Programa de Salud Ocupacional</b>	Cumplimiento mensual de indicadores de ausentismo y reducción de estrés laboral a partir de la disminución de la exposición a factores de riesgo intralaborales; que puntúan en un nivel alto.	Planes de capacitación: • Programas de promoción de la salud mental • Programas de estilos de vida saludables	Gerente General	Gerente de Talento humano	Indice de ausentismo	IDias Incapacidad/dias trabajados * 100	95%	<b>Condiciones de ambientes de trabajo favorables/ altos niveles de Productividad</b>
		Programas de autocuidado				disminución de índices de accidentalidad	Ejecución cronograma	95%	<b>Empleados motivados/ niveles de desempeño superior</b>
2	<b>Programa de Bienestar laboral</b>	Pausas activas, que propendan por el bienestar biosicosocial del colaborador	Planes de intervención y mejoramiento continuo que propendan por el bienestar y la salud de los colaboradores	Gerente de Gestión humana y Coordinador del área.		Disminución de riesgos de factores ambientales que atenten contra la salud de los colaboradores	Ejecución del sistema epidemiológico de vigilancia y control	95%	<b>Satisfacción de los empleados/ cumplimiento de las condiciones de ley para la organización.</b>
3	<b>Programa de Liderazgo</b>	Jornadas experienciales para Jefes con personal a cargo.	Cualificación del talento humano; mejoramiento del clima organizacional.	Recursos Humanos Corporativo	RRHH local	índice de deserción laboral	Ejecución cronograma	95%	<b>Ambiente de trabajo saludable/disminución de deserción laboral</b>



2	<b>Programa de Bienestar laboral</b>	Nivelación de cargas laborales; distribución de roles y cargos organizacionales	Medición de tiempo y horas extras laboradas; para realizar un análisis cualitativo.	Gerente General y Gerente de Gestión humana.		Mintigación de factores de riesgo intralaborales como demandas del trabajo	Ejecución cronograma	95%	<b>Disminución de ausentismo laboral por causa de enfermedades ocupacionales</b>
3	<b>Gerencia del talento humano</b>	Planes de carrera que brinden la oportunidad de reconocer la cualificación del perfil de los colaboradores de la organización.	Procesos de selección internos que brinden la oportunidad de ascender de cargo y mejorar los niveles salariales.	Gerente	RRHH local	disminución del índice de deserción laboral	Ejecución cronograma	95%	<b>Personal motivado/ eficacia y eficiendica en los indicadores y metas de la organización.</b>

## REFERENCIAS

Agulló Tomás, E., & Segurado Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, XIV(4), 828-836.

Betancurth Grisales, A. M., Henao Martínez, Y., Morales Epia, L. M., & Ortega Martínez, V. (2011). *Caracterización de las condiciones de la Calidad de Vida en el Trabajo del Barrio La Enea*. Manizales, Colombia: Universidad de Caldas.

Caja de compensación familiar de Caldas. (1984). *Estatutos de la Caja de compensación familiar de Caldas*. Bogotá, Colombia.

Caja de compensación familiar de Caldas. (s.f). *Información estratégica*. Recuperado el 6 de Septiembre de 2012, de confamiliares.com: [http://www.confamiliares.com/tu\\_caja/informacionEstrategica.html](http://www.confamiliares.com/tu_caja/informacionEstrategica.html)

Camacaro, P. R. (Marzo de 2010). *Abordaje Conceptual de Calidad de Vida en el Trabajo*. (J. C. Coll, Ed.) Recuperado el 15 de Octubre de 2012, de Contribuciones a las ciencias sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm>

Carluma. (2007). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional*.

Barcelona, España: Universidad de Barcelona.

Díaz Vilela, L., & Pérez González, J. D. (2005). *La centralidad en el trabajo*. USA: Lulu, Inc.

García Viamontes, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado el 13 de Octubre de 2012,

de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Marín, M. A., & Pico, M. E. (2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional*. Manizales: Universidad de Caldas.

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Resolución, Bogotá, Colombia.

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

D.C: Ministerio de la Protección Social.

Neffa, J. C. (1988). *¿Qué son las condiciones de medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva.*

HVMANITAS.

Pérez, J., Gibson, J. L., Ivancevich, & Donnelly Jr. (1998). *Administración del personal: organizaciones, conductas, comportamiento, estructuras y procesos.* México: Mc Graw Hill.

Villalobos, G. H. (2001). *La salud y sus determinantes – Elementos de reflexión para la investigación social en salud.*

Documento presentado al instituto de Ciencias Médicas de la Habana y al Instituto Nacional de Salud de los trabajadores, Habana, Cuba.