

**Factores psicosociales, estudio de caso con análisis estadístico. Empresa de imágenes  
diagnosticas (Sede Pereira)**

**Presentado por:**

**Maximiliano Bernal Cardona**

**Id: 75.074.017**



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**Maestría en Gerencia del Talento Humano**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Universidad de Manizales**

**Mayo de 2017**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. PROBLEMATIZACIÓN.....	4
1.1 Pregunta de investigación .....	8
1.2 Objetivos .....	8
1.2.1 Objetivo General .....	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
2. JUSTIFICACIÓN .....	9
3. MARCO CONCEPTUAL.....	11
4.1 Modelos teóricos del riesgo psicosocial: .....	15
Modelo de interacción entre demandas y control.....	15
Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	16
Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	18
Modelo orientado a la dirección.....	20
4. DISEÑO METODOLÓGICO .....	23
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26
MODELOS TEÓRICOS MÁS REPRESENTATIVOS.....	49
5.1 MODELO INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL.....	50
5.2 MODELO INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL...	52
5.3 MODELO DESBALANCE ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSAS .....	53
5.4 MODELO ORIENTADO A LA DIRECCIÓN .....	55
6. CONCLUSIONES.....	57
7. REFERENCIAS .....	61

## INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación tiene como finalidad analizar los diferentes modelos teóricos que describen los conceptos de riesgo psicosocial por medio de un estudio estadístico. Los datos manejados en el presente documento hacen parte de una empresa del eje cafetero dedicada a la impresión de imágenes diagnósticas en el sector salud.

De esta manera, se realizará una construcción teórica importante, por medio del análisis e interpretación de hallazgos, con el objetivo de construir nuevos conocimientos y aportes a los conceptos relacionados con los riesgos laborales específicamente en el tema psicosocial.

Desde el punto de vista académico la investigación estará enfocada en conocer, identificar, describir e interpretar los modelos teóricos más representativos del tema psicosocial por medio de un estudio de caso. (Gil-Monte, 2002). De esta manera como primera medida, se tuvo en cuenta la medición de riesgo psicosocial realizada por la empresa de imágenes diagnosticas en el año 2016, la cual fue realizada por medio del instrumento suministrado por el Ministerio de Seguridad Social llamado la Batería para la medición de riesgo psicosocial, seguidamente y teniendo estos datos claros, se realiza el análisis estadístico por medio del programa SPSS, el cual arroja unos resultados que son analizados bajo los conceptos y desarrollos de los otros modelos teóricos que describe el tema psicosocial.

## 1. PROBLEMATIZACIÓN

Las investigaciones y estudios realizados frente a los factores de riesgo psicosocial, hacen evidentes que durante el transcurso del tiempo en el ámbito laboral, el trabajo ha sido considerado como un elemento fundamental en la vida humana, ya que este le permite al sujeto la obtención de recursos y condiciones económicas que le facilitan tener calidad de vida, bienestar laboral y por ende desarrollo social. A nivel psicosocial se hace importante la interacción con otros, pues se establece una relación con el medio organizacional y social, como producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que directa o indirectamente pueden afectar el bienestar y la salud tanto física, psíquica o social de los trabajadores.

Estos factores constituyen un riesgo cuando “bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico” en el medio laboral (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo).

Es de resaltar que las demandas laborales y las formas de organización del trabajo, inciden sobre las relaciones que allí se construyen, en relación con indicadores de calidad, eficiencia, ausentismo, aparición de enfermedades profesionales, rotación de turnos, accidentalidad, ya que los sistemas de trabajo se caracterizan por las altas exigencias a los

trabajadores, lo cual demanda una carga mental y física, además de la forma en que es ejercido el liderazgo, la comunicación, las relaciones de autoridad y jerarquía, entre otras.

Por tanto, se hace evidente la incidencia de las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores, surgiendo así la necesidad de proteger la salud y calidad de vida laboral de este, en cuanto a programas de prevención de riesgos e intervención desde los departamentos de seguridad y salud en el trabajo y gestión humana, ya que actualmente este tema denota mayor importancia en las empresas, consecuencia de los estándares normativos y legales para la construcción de planes, programas o proyectos. Tal como lo menciona el Ministerio de la Protección Social, en la resolución 2646 del 17 de julio de 2008, donde

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. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. (Ministerio de la Protección Social , 2010, pág. 11).

Lo anterior, permite identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a estrés o Síndrome de Burnout, a partir de factores de riesgo psicosocial, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo.

En este sentido, los factores psicosociales son el conjunto de interacciones que se desarrollan dentro del lugar de trabajo, tanto por el entorno del mismo, como por el contexto del individuo y su vida extra laboral.

Los factores psicosociales no siempre son de riesgo, también pueden ser protectores, como las emociones positivas, el optimismo, humor, flexibilidad cognitiva, espiritualidad, altruismo, ejercicio y la capacidad de superación ante acontecimientos negativos (Southwick, 2007, citado por Chinchilla, 2008).

Las características principales de los factores psicosociales son el estrés y el Síndrome de Burnout. El estrés laboral también se define de la siguiente manera:

La mayoría de autores definen el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. (Estrés Laboral, 2015).

En este orden de ideas, queda clara la relación existente entre riesgo psicosocial y el estrés, además de las consecuencias que trae esta condición en lo psicológico, lo físico, lo biológico y los social.

Las condiciones de las organizaciones en el mundo laboral han variado y se identifica una mayor responsabilidad social y la calidad de vida del empleado es prioridad dentro de las empresas, pero aún subsisten otras donde la alta producción es sobrevalorada frente a cualquier otra condición.

En este sentido, en muchas empresas los empleados están expuestos a realizar trabajos con alta exigencia física y emocional, debido a largas jornadas laborales, posiciones ergonómicas inadecuadas y prolongadas, como se presenta en el sector de la salud; adicionalmente, la presión de los usuarios, pueden generar un alto nivel de estrés en los empleados, lo que conlleva a tener una gran probabilidad de adquirir el Síndrome de Burnout, que puede presentarse en personas que prestan un servicio rutinario, contacto directo con ambientes hostiles, ruido, contaminación, polvo, usuarios agresivos, calor, frío, atención a múltiples estímulos como los controles de las maquinas, dinero, entre otros.

## **1.1 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales de la empresa de imágenes diagnósticas, según los modelos teóricos más reconocidos?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar (comparar) la información relacionada con los riesgos psicosociales de la empresa de imágenes diagnósticas de la ciudad de Pereira a la luz de los modelos teóricos más representativos por medio del análisis estadístico.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los modelos teóricos más representativos en el tema psicosocial.
- Describir los factores psicosociales evidenciados por los empleados de la empresa, bajo el concepto de cada uno de los modelos.
- Analizar mediante el estudio estadístico los resultados obtenidos.
- Identificar las categorías comunes en cada uno de los modelos propuestos.



## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente ejercicio se orienta específicamente a la identificación de los factores psicosociales de riesgo de la empresa de imágenes diagnósticas, haciendo un análisis estadístico (comparativo) entre los modelos teóricos más representativos de estos temas.

La pretensión mayor es poder relacionar los diferentes datos consolidando un modelo más ajustado a las necesidades y dinámicas propias de la época.

El presente proyecto es de alto interés ya que los aportes impactan de forma directa la academia y la gestión de las organizaciones hoy en día, desde el punto de vista de la ciencia existe una necesidad detectada en mejorar y actualizar los conceptos en relación al tema psicosocial, ya que en la actualidad se trabaja con modelos teóricos que fueron propuestos hace más de 40 años, los cuales se gestaron en unas épocas y dinámicas diferentes a la vividas en este siglo. Por otro lado- la implementación de los nuevos sistemas de gestión en Colombia requiere avances más elaborados en lo instrumental, lo que necesariamente traerá consigo propuestas teóricas más ajustadas y modernas.

En relación a la novedad, es importante señalar que el tema psicosocial a diferencia de los demás procesos de gestión humana, cuenta con un referente normativo estricto y claro. El cual obliga a todas las empresas sin importar su naturaleza y su misión a identificar, valorar y gestionar los factores psicosociales, pero para realizar esta responsabilidad es necesario contar con herramientas de fácil manejo y que den respuestas a las dinámicas propias de la época, en este sentido- sería una gran novedad poder estructurar un modelo moderno que pueda facilitar los requisitos exigidos hoy en

día a las área de Gestión Humana en las empresas. Además, en la academia se trascendería de los modelos teóricos tradicionales de los años 80' a conceptos propios del siglo actual.

Este proyecto además brinda utilidad en términos de los beneficios que se derivan de los resultados, los cuales impactan directamente a las organizaciones y especialmente a la relación Hombre- Trabajo. Otro sector que se verá favorecido son las instituciones de educación superior, las cuales por medio de la investigación y los estudios aplicados, podrán desarrollar estrategias de intervención y mejoramiento más ajustadas a las dinámicas modernas, esto obviamente impacta la calidad de vida de los empleados, los cuales en definitiva serán las más beneficiados en dicho proceso.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

La calidad de vida toma relevancia a partir de los sujetos sociales con la capacidad de participar activamente en la toma de decisiones, desde esa perspectiva de liderazgo para llegar a consensos y acuerdos entre partes, resolver conflictos de manera asertiva, lo cual da cabida al desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencialidades como sujeto individual, sujeto social y sujeto de derechos, al crear alternativas innovadoras que posibilitan hacerle pie a los riesgos psicosociales frente a los que son vulnerables, y finalmente transformar sus vidas y proyectarse frente a lo que desean, en pro de su bienestar y calidad de vida laboral.

Según Amartya Sen (citado por Rivero, 2008) la "... la evaluación, valoración de funcionamientos y capacidades que tiene que ver con elementos constitutivos de la persona y no con bienes o recursos primarios" (p. 5), es decir que el desarrollo debe estar encaminado a que las personas estén dispuestas al empoderamiento y potenciación de capacidades, de esta manera, poder gozar de un entorno social satisfactorio y de calidad de vida para su bienestar. Donde el individuo es promotor de su cambio social, a partir de sus potencialidades y el ejercicio de sus derechos como ser humano, lo que le va a permitir desarrollar su potencial humano, social y laboral, con base en su participación democrática para la toma de decisiones, y así para la satisfacción de sus necesidades, y obtener reconocimiento en los diferentes ámbitos de actuación como en el contexto

laboral y en la relación con los demás, ya que esta posibilita el aumento de las capacidades que le permitan vivir de la forma en que así lo desean.

Entender la organización laboral desde una perspectiva psicosocial, permite leer la realidad social de dicha organización a partir de relaciones establecidas entre el ser humano en sus diferentes escenarios laborales. Esta visión de realidad permite entender el problema de los riesgos psicosociales, a partir de las relaciones construidas en la cotidianidad entre agentes sociales en su campo laboral.

Por lo tanto, con el transcurso del tiempo se ha podido reglamentar gran parte del tema gracias al apoyo de los Ministerios (de Protección Social y del Trabajo), los cuales por medio de actos administrativos han expedido diferentes normas (resoluciones y decretos), que de alguna manera establecen los límites y responsabilidades que en materia psicosocial se conocen en Colombia. Gracias a estos avances, se puede detallar hoy en día cuales son las obligaciones de los empleadores y los derechos de los empleados.

Por lo anterior, queda establecido la necesidad de identificar e intervenir los Factores de Riesgo Psicosocial que comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales del trabajador, los cuales en una interrelación, a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas.

(Ministerio de la Protección Social , 2010).

Es así como se establece que los factores de riesgo psicosocial deben propender por la promoción y cuidado de la salud, como también a las relaciones e interacción que surgen al interior de la organización generando ambientes laborales de apoyo, comunicación, motivación, entre otros, con el fin de brindarle al trabajador un bienestar integral.

De acuerdo con estos planteamientos, para fortalecer el sistema general de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo en las empresas, se debe enfatizar en la cobertura como forma de garantizar la calidad de vida laboral a un número cada vez mayor de trabajadores; además, es notoria la preocupación por atender aquellos escenarios que aún vulneran la dignidad de sus empleados y que están en búsqueda de transformar estas condiciones de manera positiva, puesto que se viene comprendiendo la necesidad de ofrecer un espacio de trabajo seguro y saludable (al reducir los riesgos físicos y psicosociales) para lograr el bienestar de esta población.

En este sentido, es de resaltar que actualmente la normativa nos permite realizar acciones enfocadas hacia el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su vida familiar, individual y profesional en próspera de una mejor calidad de vida y bienestar social laboral.

Por lo tanto, es de gran pertinencia conocer e identificar qué marco legal rige la Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, puesto que los procesos y acciones que se deben implementar en la prevención y control de Riesgos Psicosociales, donde es de

anotar la Resolución 652 de abril 30 de 2012 del Ministerio de Trabajo, en la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas, cambia el carácter potestativo de las empresas de crearlo y se convierte en una obligación legal, el cual se debe reunir cada tres meses, en donde su fundamento jurídico se encuentra en el Artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 (Medidas preventivas de Acoso Laboral con la ley 1010 del 2006).

En este sentido cabe resaltar los riesgos psicosociales que tienen su origen en la organización del trabajo y afectan notablemente al individuo por su nivel de impacto en las relaciones sociales y las condiciones mentales, la cual desde el año 2008, es legislada en Colombia. Estos aspectos denotan la importancia en la Resolución 2646 de 2008 que expidió el Ministerio de Protección Social, en 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 además para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución hace énfasis en los factores de riesgo psicosocial que comprenden aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales según el Ministerio de Protección Social, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencia, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Los factores de riesgo psicosocial

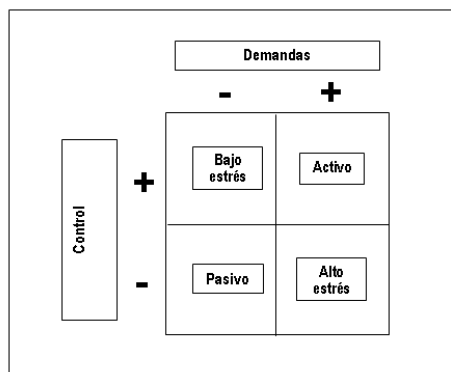
han tenido mayor trascendencia aunque todavía no ha generado el impacto esperado para el bienestar de los colaboradores y se ha vuelto un tema que requiere de una gestión en las organizaciones, ya que requiere de la actuación profesional en el entorno familiar, organizacional e individual, generar conductas que propicien una mejor calidad de vida laboral. Estas conductas y comportamientos requieren ser interiorizadas, para que se genere mayor compromiso y se re- signifique el bienestar de los trabajadores como valor en las organizaciones.

#### **4.1 Modelos teóricos del riesgo psicosocial:**

##### **Modelo de interacción entre demandas y control.**

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979).



Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos osteomusculares, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

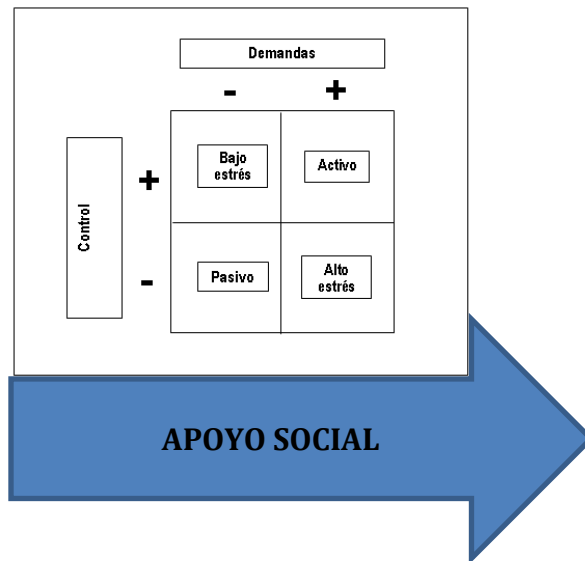
### **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.**

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal



forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.



El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

En el apoyo social unos autores (Schaefer y otros, 1982) han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House (1981) diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo (es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales).

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983).

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

### **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.**

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes:

- Demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos).
- Apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las

demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, entre otras).

- Restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.



- Las demandas no son estresantes sí; hay buen apoyo social y baja restricciones.

**Modelo orientado a la dirección.**

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

En este modelo se identifican seis (6) componentes:

- Los estresores organizacionales: factores del puesto de trabajo, estructura y control organizacional, sistema de recompensas, sistema de rrhh y liderazgo.
- Y los estresores extra organizacionales: relaciones familiares, problemas económicos, problemas legales, entre otros.

Estos dos estresores, inciden en la percepción cognitiva del empleado, causando cambios en:

- Aspectos fisiológicos (presión, ritmo cardiaco y sistema inmunológico), psicológicos (insatisfacción, apatía) y comportamentales (disminución en la atención y en el esfuerzo e irritabilidad). Estos a su vez se traducen en:

- Consecuencias de tipo organizacional (absentismo, acc, disminución de productividad, entre otras) y en lo humano (enfermedades y conflictos familiares).

Toda esta interacción esta modulada por los dos últimos componentes; las diferencias individuales, las cuales son:

- Demográficas y biológicas (género, edad, ocupación, formación entre otros) y
- Cognitivo afectiva (locus de control, autoestima, apoyo social, entre otros).

Luego de realizar este abordaje por los modelos más representativos en las teorías de riesgo psicosocial, es necesario establecer y tomar posición, en términos de la propuesta que pueda darle respuesta a lo planteado en la resolución 2646 de 2008, la cual establece los criterios sobre la utilización de instrumentos para la obtención de datos encaminados a la intervención de los factores psicosociales en las organizaciones.

Tácitamente el documento señala lo siguientes: (Artículo 10) Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

En este sentido, queda claro que para la medición, aspecto fundamental en todo este proceso, se debe garantizar el uso de instrumentos validados en Colombia, lo cual

solo es posible mediante un proceso académico serio que seguramente deriva de una de una investigación aplicada.

Ahora bien, la resolución también describe los elementos mínimos y fundamentales que deben incluirse en dicha medición, los cuales están caracterizados por los siguientes conceptos: gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medio ambiente de trabajo, interface persona- tarea, jornada de trabajo, número de trabajadores por tipo de contrato, beneficios por programa de bienestar, programas de capacitación, utilización tiempo libre, medios de transporte, redes de apoyo, características de la vivienda, acceso a servicios de salud, información sociodemográfica, características de personalidad y estilos de afrontamiento.

Ante este panorama, difícilmente en la actualidad se podrá contar con un instrumento que pueda dar respuesta a tan exigentes requisitos, ya que la Batería expedida por el Ministerio de Protección (2010), cumple parcialmente lo solicitado en este artículo de la resolución. En concordancia con este planteamiento, es necesario plantear las bases conceptuales que ayuden en el mejoramiento de los instrumentos que en la actualidad se han validado en Colombia, ya que la resolución es clara en el establecimiento de límites y responsabilidades.

#### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente proyecto se define bajo la lógica de un estudio de caso con análisis estadístico, lo cual se describe como una herramienta valiosa de investigación que tiene su mayor fortaleza en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 1989). Además, en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 1996).

Respecto a su propósito, las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio.

En este sentido el presente proyecto se suscribe principalmente bajo el propósito exploratorio, ya que su fin es relacionar teorías con realidades abordadas por medio de instrumentos.

Eisenhardt (1989) concibe el concepto contemporáneo de estudio de caso como “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares”, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios

casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría. En este sentido, Chetty (1996) indica que el método de estudio de caso es una metodología rigurosa que permite entre muchos otros objetivos, los siguientes:

- Es adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren.
- Permite estudiar un tema determinado.
- Permite estudiar los fenómenos desde múltiples perspectivas y no desde la influencia de una sola variable.

Por lo tanto, el estudio de caso es capaz de satisfacer todos los objetivos de una investigación, e incluso podrían analizarse diferentes casos con distintas intenciones (Sarabia, 1999).

En este sentido y teniendo claro la estrategia y finalidad del estudio de caso, se establecen las siguientes etapas y propósitos;

1. Análisis de resultado obtenido en la medición de riesgo psicosocial realizado en la empresa de imágenes diagnósticas de la ciudad de Pereira, datos obtenidos con el instrumento llamado Batería para la medición de los factores psicosociales del Ministerio de la Protección.
2. Articulación de los datos en el software SPSS- IBM.
3. Documentación histórica y análisis de los principales modelos teóricos relacionados con los conceptos de riesgo psicosocial.



4. Descripción de los factores psicosociales según el marco normativo que limita las responsabilidades y alcance en el contexto Colombiano.

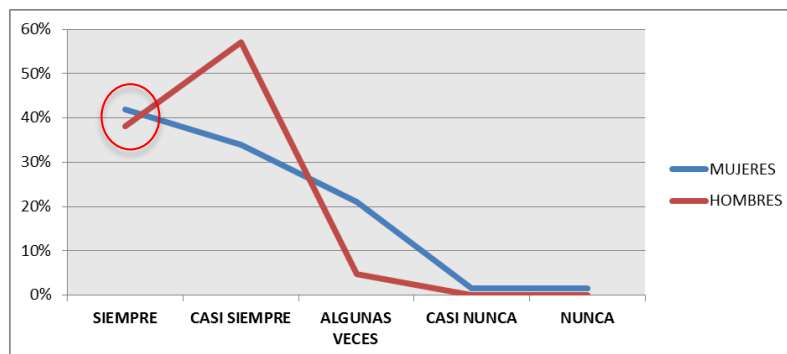
## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de cada una de las diez y nueve variables (19), teniendo en cuenta que fueron abordadas desde dos posiciones, una organizacional y la otra humana (antigüedad en la empresa y género)- respectivamente. Además de lo anterior, se comparan los diferentes enunciados que conforman cada variables y se analiza con el concepto propuesto en dicha variables, de esta forma se establece si las preguntas dan cuenta del concepto planteado.

### 1. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES.

#### 1.1 CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO:

Género: El mayor dato tanto en hombres como en mujeres se encuentra en la primer pregunta (Mi jefe me da instrucciones claras), el 42% de las mujeres contestaron que SIEMPRE, y el 57% de los hombres respondieron CASI SIEMPRE.



En los hombres, el segundo mayor dato se observa en la pregunta; La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo (57% respondieron casi siempre). A diferencia de las mujeres, las cuales se ubican en el enunciado que hace mención a: Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, con un 40% en la opción CASI SIEMPRE.

En total son trece (13) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta NUNCA denota percepción negativa, en este sentido, se puede observar que las mujeres solo en una pregunta no eligieron esta opción (Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo), a diferencia de los hombres, los cuales a diez (10) enunciados le asignaron este tipo de respuesta.

La pregunta; Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo, es la que presenta más disparidad entre hombres y mujeres, ya que el 43% considera que CASI SIEMPRE, contra el 23% respectivamente.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Características de liderazgo; se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Al observar este concepto se identifican nueve (9) atributos de la gestión de los jefes, los cuales son indagados con trece (13) preguntas, no es posible identificar la articulación entre los atributos y los enunciados.

Antigüedad: Según los datos, el resultado es muy similar en cada una de las preguntas, aunque hay una en particular que no conserva la misma dinámica; Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, solo el 10% de los empleados que tienen una permanencia menor a una año señalaron la opción ALGUNAS VECES, a diferencia de los empleados que tiene más de cinco y diez años, los cuales corresponde al 45% y 56% respectivamente.

## **1.2 RELACIONES SOCIALES:**

Género: Al observar las opciones de respuesta, el dato donde se concentran los valores más altos, es en la segunda pregunta (En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa) las mujeres registran un valor del 74% y los hombres un 71%, en la opción SIEMPRE.

El segundo mayor dato se observa en la única pregunta negativa de esta categoría (En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan), las mujeres registran un valor del 58% y los hombres un 71%, en la opción NUNCA.

En total son catorce (14) preguntas en esta categoría, trece positivas y solo una negativa- es decir que la opción de respuesta NUNCA denota percepción negativa en solo un enunciado, en este sentido, se puede observar que el número de mujeres es menor en comparación con los hombres en esta pregunta.

La pregunta; Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo, es la que presenta más disparidad entre mujeres y hombres, ya que el 44% considera que CASI SIEMPRE, contra el 24% respectivamente.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Relaciones sociales en el trabajo; Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros. El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Al

observar este concepto se identifican seis (6) interacciones que se establecen con las demás personas en el contexto laboral, las cuales son indagadas con catorce (14) preguntas, no es posible identificar la articulación entre las interacciones y los enunciados.

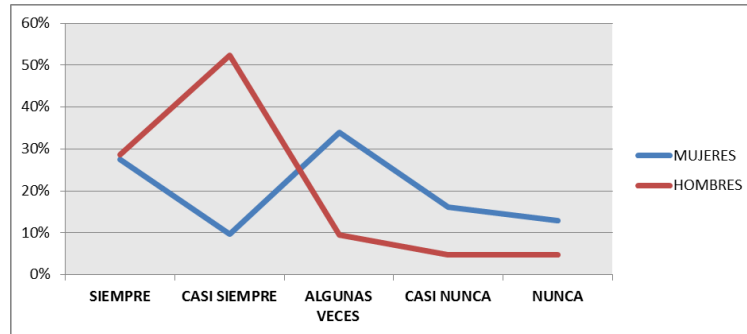
Antigüedad: Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades, esta es uno de los cuestionamientos que registra mayor posibilidades de análisis, ya que en la opción de SIEMPRE, los datos se comportan de la siguiente manera; empleados con menos de un año (20%), y los empleados más antiguos 56%.

### **1.3 RETROALIMENTACIÓN DE DESEMPEÑO:**

Género: Al observar las cinco preguntas que hacen parte de esta categoría, el dato donde se concentran los valores más altos es en el enunciado: La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar, las mujeres registran un valor del 34% con la opción ALGUNAS VECES y los hombres con un 52%, en la opción CASI SIEMPRE.

En total son cinco (5) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta NUNCA denota percepción negativa, en este sentido, en los hombres solo una pregunta tiene valores en este tipo de respuesta (Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo 5% NUNCA), a diferencia de las mujeres, las cuales en este mismo enunciado presentan un registro del 15%.

La pregunta; La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar, es la que presenta más disparidad entre mujeres y hombres, ya que el 10% considera que CASI SIEMPRE, contra el 52% respectivamente.



En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Retroalimentación de Desempeño; Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Al observar este concepto se identifican dos pretensiones básicas (fortalezas y debilidades), las cuales son indagadas mediante cinco (5) preguntas, si es posible identificar la articulación entre las pretensiones y los enunciados.

Antigüedad: Los resultados obtenidos en esta categoría son totalmente diferentes en su ubicación, no es posible encontrar aspectos comunes, las diferencias más significativas se observan al comparar los empleados con menos tiempo de vinculación, con los más antiguos.

#### **1.4 RELACIÓN CON LOS COLABORADORES:**

Género: Al observar las nueve preguntas que hacen parte de esta categoría, todos los datos se concentran según los acumulados en las dos últimas opciones (CASI NUNCA y NUNCA).

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

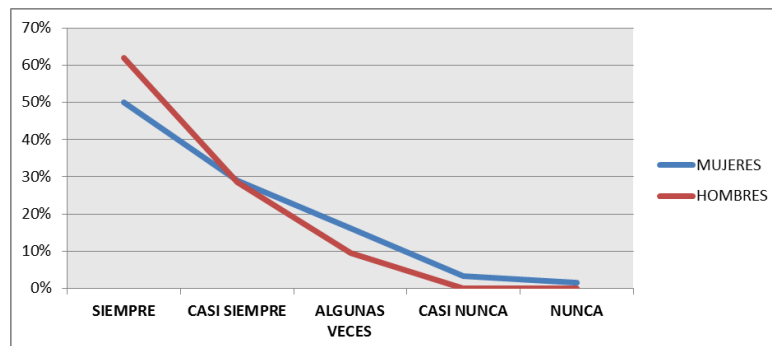
Relación con los colaboradores; Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Al observar este concepto se identifican cuatro (4) atributos, los cuales son indagados mediante nueve (9) preguntas, en este sentido y según el análisis no es posible identificar la articulación entre los atributos y los enunciados.

Antigüedad: Se presentan dos preguntas que tiene el mismo nivel de percepción aunque muy bajo en la opción ALGUNAS VECES (pregunta quinta y octava)- Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo y Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño, en estos dos enunciados, los datos se encuentran entre un 10% y 11%, sin importar el tiempo de vinculación a la empresa.

## 2. CONTROL Y AUTONOMÍA.

### 2.1 CLARIDAD DE ROL:

Al observar las nueve preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se encuentran en el enunciado: Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo, las mujeres registran un valor del 50% con la opción SIEMPRE y los hombres con un 62%, en la misma opción.



En total son siete (7) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta NUNCA denota percepción negativa, en este sentido, en los hombres solo una pregunta tiene valores en este tipo de respuesta (Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones 5% NUNCA), a diferencia de las mujeres, las cuales en el enunciado que hace mención a: Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo presentan un registro del 8%- opción NUNCA.

La pregunta; La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar, es la que presenta más disparidad entre mujeres y hombres, ya que el 10% considera que CASI SIEMPRE, contra el 52% respectivamente.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Claridad de rol; Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Al observar este concepto se identifican cinco (5) acciones, las cuales son indagadas mediante siete (7) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible parcialmente entender la articulación entre las acciones y los enunciados.

Se pudo observar en el resultado, que existen muchas diferencias en la percepción en cada una de las respuestas, en especial con el personal más antiguo (más de 10 años de vinculación), la primera pregunta de esta categoría demuestra lo planteado; Me informan con claridad cuáles son mis funciones, el 70% de los empleados que llevan menos de un año, consideran que CASI SIEMPRE, contra un 0% de los empleados que tienen más de 10 años de vinculación a la empresa.



## **2.2 CAPACITACIÓN:**

Al observar las tres preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se encuentran en el enunciado: La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo, las mujeres registran un valor del 52% con la opción SIEMPRE y los hombres con un 43%, en la misma opción. • La pregunta; Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo, es la que presenta más disparidad entre mujeres y hombres, ya que el 44% considera que SIEMPRE, contra el 19% respectivamente.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Capacitación; Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Al observar este concepto se identifican tres (3) actividades, las cuales son indagadas mediante tres (3) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre las actividades y los enunciados.

La pregunta en esta categoría, en la cual coinciden la mayoría de los empleados (CASI SIEMPRE), sin importar el tiempo de vinculación en la empresa es: La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.

## **2.3 PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO:**

Al observar las cuatro preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos en las mujeres se encuentran en el enunciado: Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos, con un 48% en la opción ALGUNAS VECES, para los hombres en cambio, el valor es del 43% en la pregunta Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo, con un 43% en la opción CASI SIEMPRE.

En total son cuatro (4) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta CASI NUNCA ó NUNCA denota percepción negativa, en este sentido, tanto en hombres como en mujeres hay una pregunta que registra un valor importante en los acumulados (Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor), las mujeres con un 37% y los hombres el 34%.

La pregunta; Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo, es la que presenta más disparidad tiene entre mujeres y hombres, ya que el 42% considera que ALGUNAS VECES, contra el 24% respectivamente.

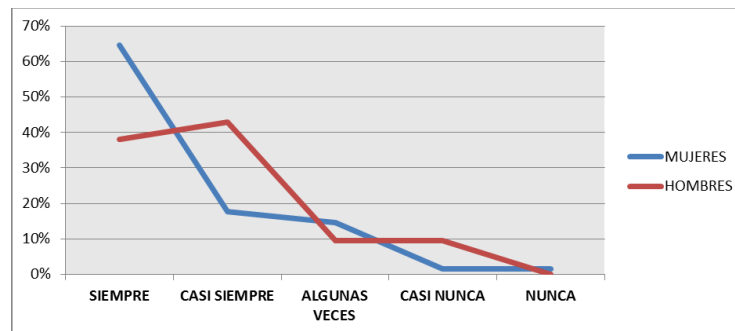
En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Participación y manejo del cambio; Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Al observar este concepto se identifican dos (2) mecanismos, las cuales son indagadas mediante cuatro (2) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre las actividades y los enunciados.

El enunciado que hace relación a; Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo, presenta un resultado que requiere observación, ya que los empleados que tiene menos de 10 años de antigüedad coinciden en la opción de respuesta ALGUNAS VECES, a diferencia de los empleados que tiene el mayor tiempo de permanencia en la empresa.

## 2.4 OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES:

Al observar las cuatro preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran en las mujeres, en la segunda pregunta (Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos) 63% de ellas se ubicaron en la opción SIEMPRE, a diferencia de los hombres con un 48%. Algo similar sucede con la primer pregunta (Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades), ellas en la mismo opción de respuesta registran un 56% y los hombres un 29%.



En total son cuatro (4) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta CASI NUNCA ó NUNCA denota percepción negativa, en este sentido los hombres en un enunciado registran un valor importante según los acumulados (Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.), con un 19%.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

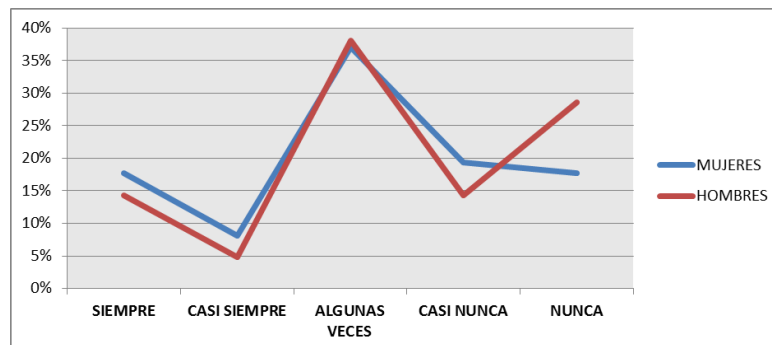
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos; Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Al observar este concepto se identifican tres (3) habilidades y conocimientos, los cuales son indagados mediante cuatro (4) preguntas, en este sentido

y según el análisis es posible comprender la articulación entre las actividades y los enunciados.

En esta categoría, se presenta un resultado muy similar en la pregunta (Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas), opción SIEMPRE, los datos de ubicación de todos los empleados se encuentran entre 55% y 60%.

## 2.5 CONTROL Y AUTONOMÍA:

Al observar las tres preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran tanto en mujeres como en hombres en la tercera pregunta (Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo) 37% de ellas se ubicaron en la opción ALGUNAS VECES, y los hombres con un 38%.



En total son tres (3) preguntas en esta categoría, todas positivas- es decir que la opción de respuesta CASI NUNCA ó NUNCA denota percepción negativa, en este sentido hombres como mujeres registran un valor importante según los acumulados en la pregunta: Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día, ellos 43% y ellas 37%.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Control y autonomía sobre el trabajo; Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma

de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Al observar este concepto se identifican cuatro (4) aspectos, los cuales son indagados mediante tres (3) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre las actividades y los enunciados.

Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo, en esta pregunta la mayoría de los empleados, sin importar el tiempo de antigüedad coinciden en la opción SIEMPRE, con un dato muy bajo; el cual se encuentra entre el 18% y el 22%.

### **3. DEMANDAS DEL TRABAJO.**

#### **3.1 DEMANDAS AMBIENTALES:**

Al observar las doce preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran tanto en mujeres como en hombres en la quinta pregunta (La luz del sitio donde trabajo es agradable) 65% de ellas se ubicaron en la opción SIEMPRE, y los hombres con un 76%.

En total son doce (12) preguntas en esta categoría, de las cuales siete son negativas- es decir que la puntuación más desfavorable para los hombres se encuentra en el segundo enunciado, el cual hace mención a lo siguiente: En el lugar donde trabajo hace mucho frío (62% NUNCA) y para la mujeres es la pregunta En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud- 52% NUNCA.

La pregunta; En el lugar donde trabajo hace mucho calor, es la que presenta más contraste tiene entre mujeres y hombres, ya que el 27% considera que ALGUNAS VECES, contra el 48% respectivamente.

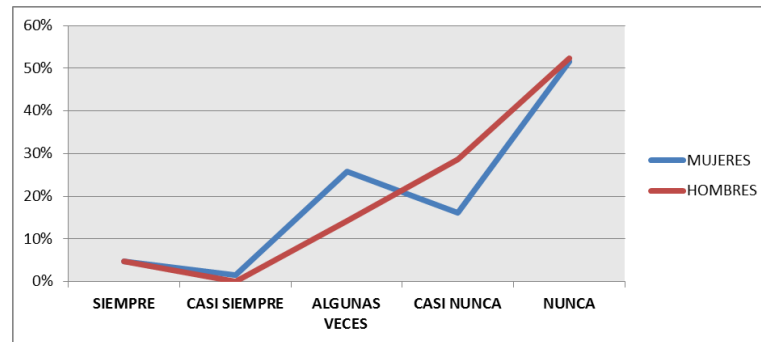
En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Demandas ambientales y de esfuerzo físico; Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Al observar este concepto se identifican dos (2) grandes categorías ó aspectos, los cuales son indagados mediante doce (12) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre las actividades y los enunciados.

La luz del sitio donde trabajo es agradable, en esta pregunta coinciden todos los empleados en la opción, SIEMPRE, encontrando datos que inician en el 60% y finalizan en el 78%.

### **3.2 DEMANDAS EMOCIONALES:**

Al observar las nueve preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran tanto en mujeres como en hombres en la octava pregunta (Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia) 52% de ellas se ubicaron en la opción NUNCA, y los hombres con el mismo valor 52%.



En total son nueve (9) preguntas en esta categoría, de las cuales todas son negativas- es decir que la puntuación más desfavorable para los hombres se encuentra en el sexto enunciado, el cual hace mención a lo siguiente: Atiendo clientes o usuarios que me maltratan (19% SIEMPRE) y para la mujeres es la pregunta Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas- 29% SIEMPRE.

No hay pregunta que presente un contraste significativo de percepción entre hombres y mujeres.

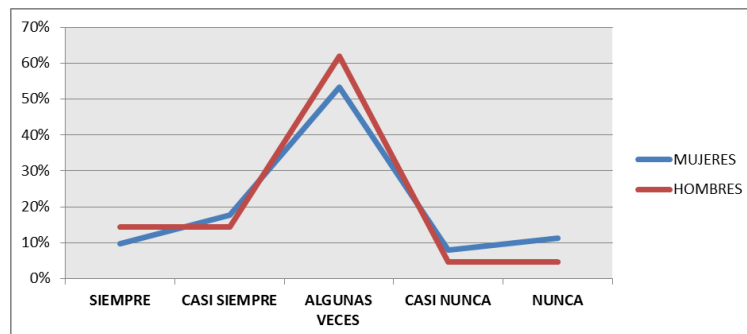
En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Demandas emocionales; Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Al observar este concepto se identifican varias categorías ó aspectos, los cuales son indagados mediante nueve (9) preguntas, en este sentido y según el análisis no posible comprender la articulación entre el concepto y los enunciados.

En esta categoría, existe mucha similitud en las respuestas de los empleados, sin importar el tiempo de antigüedad, en el enunciado que hace mención a; Atiendo clientes o usuarios muy tristes, opción NUNCA- la respuesta de todos se concentran en los valores del 36% al 44%.

### 3.3 DEMANDAS CUANTITATIVAS:

Al observar las seis preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran tanto en mujeres como en hombres en la cuarta pregunta (En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar) 53% de ellas se ubicaron en la opción ALGUNAS VECES, y los hombres con un dato del 62%.



En total son seis (6) preguntas en esta categoría, de las cuales solo dos son negativas- es decir que la puntuación más desfavorable tanto en hombres como en mujeres se presenta en el sexto enunciado: Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal, los hombres se ubicaron en la opción ALGUNAS VECES con un dato del 52% y las mujeres con un valor del 50%.

No hay pregunta que presente un contraste significativo de percepción entre hombres y mujeres.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:



Demandas cuantitativas; Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Al observar este concepto se identifican la relación de dos categorías ó aspectos, las cuales son indagadas mediante seis (6) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

Esta categoría la conforman seis (6) preguntas, y todas tiene algo en común; la respuesta más alta de todos los empleados en cada uno de los enunciados, se ubican en la opción ALGUNAS VECES.

### **3.3 INFLUENCIA DEL TRABAJO:**

Al observar las cuatro preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentran tanto en mujeres como en hombres en el segundo enunciado (Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo) 55% de ellas se ubicaron en la opción NUNCA, y los hombres con un dato del 55%.

En total son cuatro (4) preguntas en esta categoría, de las cuales todas son negativas- es decir que la puntuación más desfavorable tanto en hombres como en mujeres se presenta en el cuarto enunciado: Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco, los hombres se ubicaron en la opción SIEMPRE con un dato del 10% y las mujeres con un valor del 11%.

No hay preguntas que presente un contraste significativo de percepción entre hombres y mujeres.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Al observar este concepto se identifican la relación de dos condiciones ó aspectos, las cuales son indagadas mediante cuatro (4) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

La pregunta que tiene los valores más altos en todos los empleados, sin importar el tiempo de antigüedad, Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo (NUNCA).

### **3.4 EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO:**

Al observar las seis preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos se concentra en las mujeres en el tercer enunciado (En mi trabajo respondo por dinero de la Empresa)- NUNCA 55%, en los hombres la pregunta fue la sexta (Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas) SIEMPRE 52%.

En total son seis (6) preguntas en esta categoría, de las cuales todas son negativas- al observar los resultados no se evidencia datos significativos en ninguna de ellas.

No hay preguntas que presente un contraste específico de percepción entre hombres y mujeres. En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

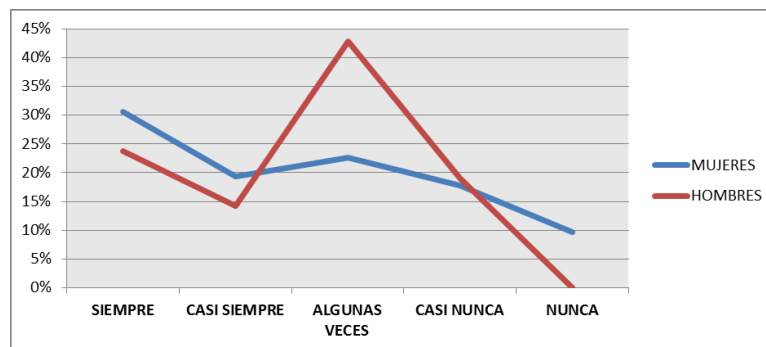
Exigencias de responsabilidad del cargo; Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área

(sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. Al observar este concepto se identifican seis características ó aspectos los cuales son indagados mediante seis (6) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

### 3.5 DEMANDAS DE CARGA MENTAL:

Al observar las cinco preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos para las mujeres (74% SIEMPRE) se encuentran en el enunciado: Mi trabajo me exige estar muy concentrado, a diferencia de los hombres, los cuales en esta misma situación puntuaron con un dato del 52%

Hay una pregunta que presenta un contraste importante entre hombres y mujeres (Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental), ya que en la opción ALGUNAS VECES, se observan los siguientes valores 43% y 23% respectivamente.



En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Demandas de carga mental; Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Al observar este concepto se identifican varios procesos mentales, los cuales son indagados mediante cinco (5) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

En la siguiente pregunta; Mi trabajo me exige estar muy concentrado, todos los empleados, sin importar el tiempo de vinculación a la empresa, se ubicaron en la opción SIEMPRE, con datos que van desde el 55% hasta el 73%.

### **3.6 CONSISTENCIA DEL ROL:**

Al observar las cinco preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos para las mujeres (53% NUNCA) se encuentran en el enunciado: En el trabajo me dan órdenes contradictorias, a diferencia de los hombres, los cuales en esta misma situación puntuaron con un dato del 43%.

El valor más alto en los hombres se presenta en el enunciado número cinco, opción CASI NUNCA (Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor) 48%, en esta misma situación las mujeres por su parte puntuaron 24%.

En la primer pregunta (En el trabajo me dan órdenes contradictorias) se presenta un contraste importante entre hombres y mujeres, ya que en la opción CASI SIEMPRE, se observan los siguientes valores 43% y 21% respectivamente.

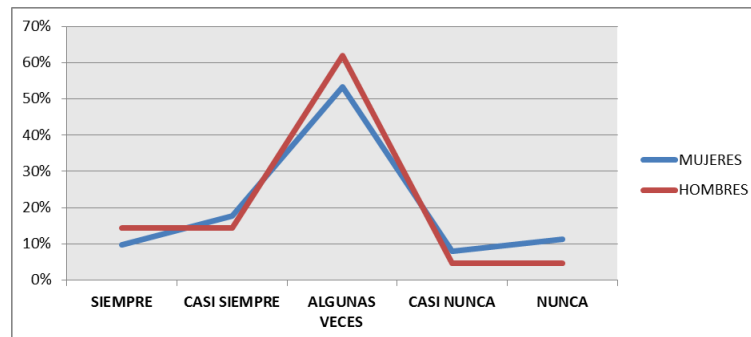
En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Consistencia de rol; Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Al observar este concepto se identifican varios principios, los cuales son indagados mediante cinco (5) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

NUNCA, es la opción más elegida por los empleados, sin importar el tiempo de vinculación, en la pregunta; En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos.

### 3.7 DEMANDAS DE LA JORNADA:

Al observar las tres preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos tanto en mujeres como en los hombres, coinciden en la misma opción y en el mismo enunciado (Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana) los resultados encontrados son: 53% y 62%, respectivamente.



En la primera pregunta (Trabajo en horario de noche) se presenta un contraste importante entre hombres y mujeres, ya que en la opción ALGUNAS VECES, se observan los siguientes valores 48% y 27% respectivamente.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

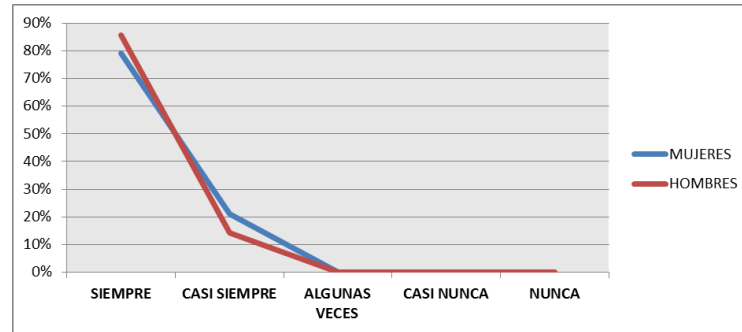
Demandas de la jornada; Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Al observar este concepto se identifican varias condiciones, las cuales son indagadas mediante tres (3) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

En total esta categoría la conforman tres preguntas, de las cuales la que tiene valores más elevados es la siguiente; Trabajo en horario de noche, los cuales superan el 30% y alcance el máximo en el 67%, la opción es NUNCA.

#### **4. RECOMPENSAS.**

##### **4.1 RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE REALIZA:**

Al observar las cinco preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos tanto en mujeres como en los hombres, coinciden en la misma opción y en el mismo enunciado (Hablo bien de la empresa con otras personas) los resultados encontrados son: 79% y 86%, respectivamente.



En ninguna de las pregunta se observa un contraste significativo en las percepciones de hombres o mujeres.

En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

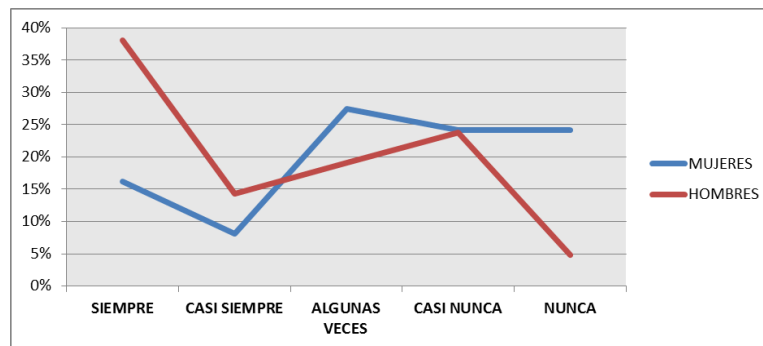
Recompensas derivadas de la pertenencia hacia la organización y del trabajo que realiza; Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Al observar este concepto se identifican dos condiciones básicas, las cuales son indagadas mediante cinco (5) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

El trabajo que hago me hace sentir bien, en esta pregunta los empleados que llevan menos tiempo de vinculación (menos de un año), respondieron a la opción de SIEMPRE solo el 30%, a diferencia de los empleados que tiene más de diez años de vinculación, los cuales suman 89% en esta opción de respuesta.

#### **4.2 RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN:**

Al observar las seis preguntas que hacen parte de esta categoría, los valores más altos en las mujeres obedecen al segundo enunciado, opción SIEMPRE con un 79%, para los hombres el valor se encuentra en la primera pregunta opción SIEMPRE 81%.

En la cuarta pregunta (En mi trabajo tengo posibilidades de progresar) se observa un contraste significativo en las percepciones de hombres o mujeres, los valores son los siguientes 38% y 16%.



En lo conceptual el significado de la categoría hace mención a lo siguiente:

Reconocimiento y compensación; Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Al observar este concepto se identifican varias condiciones básicas, las cuales son indagadas mediante seis (6) preguntas, en este sentido y según el análisis es posible comprender parcialmente la articulación entre el concepto y los enunciados.

En esta categoría, se puede observar una respuesta que es similar en todos los empleados, sin importar el tiempo de antigüedad; En la empresa me pagan a tiempo mi



salario, los valores en la opción de respuesta SIEMPRE, inician en el 65% y finalizan en el 89%.

### MODELOS TEÓRICOS MÁS REPRESENTATIVOS

Luego de tener el análisis de cada una de estas categorías, es necesario teniendo en cuenta los objetivos planteados, trasladar estos resultados a cada uno de los modelos teóricos más representativos en el marco de los Factores Psicosociales.

Ante este panorama se determina que históricamente han sobresalido alrededor de cuatro grandes modelos, la información más relevante se ilustra a continuación;

N°	NOMBRE MODELO	AUTORES	PAIS	AÑO
1	INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL	ROBERT KARASEK	NORTEAMERICA	1979
2	INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL	ROBERT KARASEK Y THEORELL	NORTEAMERICA	1990
3	DESBALANCE ENTRE ESFUERZO Y RECOMENSA	JOHANNES SIEGRIST	SUIZA	1996
4	ORIENTADO A LA DIRECCIÓN	MATTESON E IVANCEVICH	NORTEAMERICA	1987

Como se puede observar, tres de los cuatro modelos seleccionados tienen origen en autores norteamericanos y el restante es Suizo, además el más antiguo tiene casi cuarenta años de creación y el más reciente un poco más de veinte años (20), dicho en otras palabras: en la actualidad no se conocen propuestas teóricas recientes en el marco de los factores psicosociales, además los referentes más importantes en este tema se desarrollaron en contextos ajenos a los de América del Sur.

En este orden de ideas, es necesario observar a la luz de estos modelos, las diferentes categorías analizadas anteriormente, esto con el objetivo de encontrar

similitudes y diferencias en cada una de las teorías, y así poder plantear nuevas formas para el abordaje de este complejo tema.

### 5.1 MODELO INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS Y CONTROL

El primero modelo descrito data del año 1979, plantea la relación posible entre dos categorías (Demandas y Control), en este sentido se podría asegurar que las variables que hacen referencia al tema de control, son las que se titulan en el modelo del Ministerio como control y autonomía en el trabajo, las cuales son;

Claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y control y autonomía en el trabajo.

Para el caso de la segunda variables, la cual en el modelo propuesto por el Ministerio de la Protección Social se llama Demandas del Trabajo, se ubican las siguientes variables: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas emocionales, Demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Exigencias de responsabilidad del cargo, Demandas de carga mental, Consistencia del rol y Demandas de la jornada de trabajo.

**Análisis:** al observar la interacción de estas dos variables se puede asegurar que en el tema del control y autonomía, las mujeres en comparación con los hombres perciben menos posibilidades en cuanto a la participación y la capacitación, en relación a la antigüedad de los empleados en la empresa, es evidente que en todas las preguntas la tendencia es que los empleados con más tiempo de vinculación tiene mayor tolerancia en los temas específicos de cada pregunta.

Los hombres en comparación con las mujeres sienten que tiene más claridad para resolver los problemas, en relación a las actividades de capacitación los empleados consideran que se les permite asistir, aunque las mujeres sienten que son poco útiles para el mejoramiento del cargo.

Los cambios administrativos no son reconocidos como beneficiosos por los dos tipos de empleados, además las mujeres consideran que en su actuar diario les permite aplicar su conocimiento, los hombres por su lado reconocen más sus habilidades. En lo referente a la posibilidad de cambiar el orden de las actividades diarias, los empleados consideran que algunas veces es posible.

Algo similar ocurre con los enunciados de la segunda categoría (Demandas del Trabajo), la iluminación es agradable consideran todos los empleados, en las dinámicas diarias de la empresa no se atienden situaciones violentas, es posible tomar pausas para descansar, los empleados deben velar por la salud de los usuarios, las mujeres a diferencia de los hombres consideran que sus actividades requieren mucha concentración, las ordenes que reciben de los lideres no son contradictorias, nunca discuten con sus familiares por temas relacionados con el trabajo y los dos tipos de empleados reconocen que deben trabajara los fines de semanas o festivos de manera frecuente.

En conclusión y teniendo en cuenta el primer modelo teórico abordado, se podría asegurar que en la empresa las mujeres tiene mayor posibilidad de sufrir las consecuencias de unas altas demandas y pocas posibilidades en la categoría de control, los hombres por el contrario perciben unas demandas menos exigentes y mejores posibilidades en el control.

En relación al tiempo de vinculación, es notorio que entre más tiempo de permanencia menor percepción negativa se registran en las respuestas.

## **5.2 MODELO INTERACCIÓN ENTRE DEMANDAS, CONTROL Y APOYO SOCIAL**

El segundo modelo descrito fue publicado en el 1980, plantea la relación posible entre las dos categorías (Demandas y Control) conocidas en el primer modelo y se le suma una tercera, la cual es nombrada como apoyo social.

Su principal aporte radica en reconocer la capacidad que tienen las relaciones sociales al interior de la empresa para “modular” las diferentes percepciones de las restantes categorías.

Siguiendo la lógica anterior y después de describir los análisis de las categorías de Demandas y Control, es necesario sumar los insumos debelados en lo que el Modelo del Ministerio de la protección Social llama como Liderazgo y Relaciones Sociales, las variables son las siguientes: Características de Liderazgo, Retroalimentación de desempeño, Relación con los colaboradores y Relaciones sociales.

Ante este panorama, se podría asegurar que las mujeres más que los hombres perciben que las instrucciones dadas por el jefe son claras, que las relaciones con el grupo de trabajo son respetuosas y los dos tipos de empelados consideran que el sistema de retroalimentación no ayuda a mejorar el desempeño.

En conclusión y teniendo en cuenta lo señalado en el primer modelo se podría asegurar lo siguiente: en la empresa las mujeres tiene mayor posibilidad de sufrir las

consecuencias de unas altas demandas y pocas posibilidades en la categoría de control, los hombres por el contrario perciben unas demandas menos exigentes y mejores posibilidades en el control.

Ahora bien, sumado a lo anterior y considerando el análisis de la tercera categoría (Apoyo social), se podría asegurar que; los hombres consideran que las instrucciones entregadas por los jefes son poco claras y todos los empleados reconocen que hay buenas relaciones sociales al interior de la empresa, pero para el mejoramiento del desempeño no sienten como buena herramienta el sistema de retroalimentación actual.

### **5.3 MODELO DESBALANCE ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSAS**

Este tercer modelo fue creado en el año 1996, el autor es de nacionalidad Suiza y lo que pretende es analizar el desajuste entre dos categorías, el esfuerzo y las recompensas. La primera es entendida como las demandas o exigencias que se la hacen al trabajador de forma extrínseca (obligaciones) o intrínseca (afrentamiento). Por otro lado, la segunda categoría hace alusión a tres temas básicos: dinero (perspectivas de promoción), estima (seguridad laboral) y control de estatus (ausencia de riesgo de descenso). A continuación se compara lo planteado con el modelo de base;

MODELO DESBALANCE ESFUERZO RECOMPENSA			MODELO BATERÍA DEL MINISTERIO
CATEGORIAS	VARIABLE	TEMA ESPECÍFICO	VARIABLE
DEMANDAS	EXTRINSECA	OBLIGACIONES	DEMANDAS DEL TRABAJO
	INTRINSECA	AFRONTAMIENTO	N/A
RECOMPENSAS	DINERO	PERSPECTIVA DE PROMOCIÓN	RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN
	ESTIMA	SEGURIDAD LABORAL	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA
	CONTROL DE ESTATUS	AUSENCIA DE RIESGO DE DESCENSO	N/A

Entre sus principales aportes, se puede observar que las categorías tienen una relación directa entre ellas, es decir que el modelo propuesto le apuesta a una integralidad de conceptos que se complementan unos con otros, además esta propuesta aborda el tema psicosocial desde una postura más sistémica que las anteriores.

En este sentido y teniendo en cuenta las categorías posibles de análisis, se puede asegurar lo siguiente; la iluminación es agradable consideran todos los empleados, en las dinámicas diarias de la empresa no se atienden situaciones violentas, es posible tomar pausas para descansar, los empleados deben velar por la salud de los usuarios, las mujeres a diferencia de los hombres consideran que sus actividades requieren mucha concentración, las ordenes que reciben de los líderes no son contradictorias, nunca discuten con sus familiares por temas relacionados con el trabajo y los dos tipos de empleados reconocen que deben trabajar los fines de semana o días festivos de manera frecuente.

Ahora bien, para la segunda categoría (Recompensas), es preciso señalar lo siguiente; todos los empleados independiente del género, hablan bien de la organización

con otras personas, sienten además que la empresa reconoce económicamente lo acordado y en los tiempos establecidos.

Conclusión: se puede asegurar que en la empresa las mujeres en comparación con los hombres, tienen una percepción de mayores demandas en el trabajo, pero en general reconocen que la organización paga el salario prometido en los tiempos estipulados y por otro lado, reconocen que no hablan mal de la empresa con terceros.

#### **5.4 MODELO ORIENTADO A LA DIRECCIÓN**

Este modelo tiene una mayor complejidad que los nombrados anteriormente, sus conceptos son más amplios y las categorías de análisis tienen que ver con disciplinas como la psicología, sociología, administración, entre otras. Aunque trata del año 1987 se podría asegurar que la propuesta es mucho más dinámica y sistémica.

Es este orden de ideas tratar de ubicar las categorías de la Batería del Ministerio en este modelo es proceso completamente desbalanceado, ya que la simplicidad del primero no se articula con la complejidad del segundo.

Dicho en otras palabras, se observa que el Modelo Orientado a la Dirección clasifica seis (6) componentes, los cuales se describen a continuación;

- Estresores; comprende los elementos organizacionales de las empresas.
- Estrés; derivaciones percibidas por los empleados en el ámbito fisiológico, psicológico y comportamental.
- Consecuencias; son los resultados tangibles a las altas exposiciones desfavorables en el ambiente laboral.

- Extra organizacionales: situaciones externas al ámbito laboral.
- Diferencias individuales; recursos que hacen referencia a lo demográfico y biológico.
- Diferencias individuales; recursos que hacen mención a lo cognitivo y afectivo.

Estos seis (6) componentes son sistémicos y se articulan por medio de relaciones directas, cada uno tiene atributos propios a su esencia y es importante reconocer que uno de estos elementos cuenta con facultades moduladoras (mediadoras) lo cual le hace reconocer la condición humana y la relación hombre trabajo en las organizaciones.

Ahora bien, al ubicar los diferentes conceptos del instrumento del Ministerio en este complejo modelo, se produciría el siguiente cuadro;

<b>MODELO ORIENTADO A LA DIRECCIÓN</b>		<b>MODELO BATERÍA DEL MINISTERIO</b>
<b>CATEGORIAS</b>	<b>TEMA ESPECÍFICO</b>	<b>VARIABLES</b>
ESTRESORES	LOS ELEMENTOS ORGANIZACIONALES	FACTORES INTRALABORALES (19 VARIABLES)
ESTRÉS	RESPUESTAS FÍSICAS, PSICOLÓGICAS Y COMPORTAMENTALES	N/A
CONSECUENCIAS	RESULTADOS TANGIBLES	N/A
EXTRA ORGANIZACIONALES	SITUACIONES EXTERNAS A LO LABORAL	CONDICIONES EXTRALABORALES (7 VARIABLES)
DIFERENCIAS INDIVIDUALES	DEMOGRÁFICAS Y BIOLÓGICAS	CONDICIONES INDIVIDUALES
DIFERENCIAS INDIVIDUALES	COGNITIVO Y AFECTIVO	N/A

Como se puede observar, el instrumento propuesto por el Ministerio de la Protección Social para el abordaje de los factores psicosociales incluye solo unas categorías del modelo Orientado a la Dirección, lo que se traduciría en una relación incompleta que no permite un análisis serio.



## 6. CONCLUSIONES

Los factores psicosociales han sido investigados desde diferentes posturas y contextos, los modelos analizados en el presente documento dan cuenta de esa evolución y de alguna manera obedecen a desarrollos propios de cada una de las épocas. En este sentido, a continuación se describen las principales conclusiones logradas en el proyecto.

- Se pudo identificar históricamente los desarrollos teóricos más representativos en relación al tema psicosocial, los cuales se enmarcan en cuatro (4) grandes modelos que datan desde el año 1979 al 1996.

Bajo esta lógica, queda establecido que por el momento no se encuentran desarrollos modernos que aporten conceptos innovadores al tema psicosocial.

- Se identifica claramente que hay una categoría común en cada uno de los modelos analizados (las Demandas ó exigencias del Trabajo), la cual es valorada en un solo sentido, es decir; esta variable además de estar presente en los desarrollos teóricos, solo es observada en términos de empresa- empleado, nunca al contrario. Este aspecto demuestra una lectura del fenómeno solo desde el punto de vista de la organización.
- El modelo que soporta el instrumento (Batería) del Ministerio de la Protección Social fue elaborado “retomando” dos referentes teóricos los cuales se analizaron en el presente documento, por lo cual se puede asegurar que dichos referentes cuentan con más de treinta (30) años de desarrollo y por lo menos uno de ellos fue

ajustado en sus preguntas y posibles respuesta, apostándole seguramente a una forma más asertiva y moderna del concepto, como se demuestra a continuación;

<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>	<b>ENUNCIADO-PREGUNTA</b>	<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>
CUESTIONARIO KARASEK	Mi jefe presta atención a lo que digo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Completamente de acuerdo.</li> </ul>
BATERÍA DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones (Posible pregunta ajustada).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre.</li> <li>• Casi siempre.</li> <li>• Algunas veces.</li> <li>• Casi nunca.</li> <li>• Nunca.</li> </ul>
CUESTIONARIO KARASEK	Mi jefe facilita la realización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente en desacuerdo.</li> <li>• En desacuerdo.</li> <li>• De acuerdo.</li> <li>• Completamente de acuerdo.</li> </ul>
BATERÍA DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi jefe me da instrucciones claras.</li> <li>• Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo (Posible pregunta ajustada).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre.</li> <li>• Casi siempre.</li> <li>• Algunas veces.</li> <li>• Casi nunca.</li> <li>• Nunca.</li> </ul>

Esto demuestra que el instrumento creado en el año 2010, expedido por el Ministerio de la Protección Social se soporta conceptualmente en referentes teóricos de los años 70' y 80's, lo cual se ajusta poco con las lecturas modernas de contexto de la época actual y especialmente a la relación; ser humano- trabajo.

- Entre los modelos teóricos analizados, se pudo determinar que solo uno de ellos le apuesta de manera directa a reconocer la condición humana como parte “mediadora” en el tema psicosocial, esta característica le apunta a una mirada sistémica que tiene en cuenta a la persona y su entorno, dicho en otras palabras; el

modelo Orientado a la Dirección reconoce la complejidad del ser humano en el contexto laboral y más específicamente en el concepto psicosocial.

- La resolución que reglamenta todo el tema psicosocial en Colombia fue expedida en el año 2008 por el Ministerio de la Protección Social (Resolución N°2646), este documento determina un alcance, unas responsabilidades y unos objetivos claros los cuales guardan una gran similitud con los postulados propuestos en el Modelo Orientado a la Dirección, el cual como se nombró anteriormente busca desde diferentes disciplinas las relaciones sistémicas de varias categorías incluida la condición humana.

Lastimosamente dos años después de creada la resolución (2010), el mismo Ministerio expide el instrumento para la identificación y valoración de los factores psicosociales (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial), herramienta soportada en Referentes teóricos que cumplen parcialmente con los exigido en la Resolución N° 2646. Es decir; que el instrumento propuesto por el Ministerio se queda corto ante las pretensiones de la resolución vigente.

- En definitiva, se podría asegurar en términos psicosociales que las mujeres en comparación con los hombres perciben que las exigencias laborales (Demandas) son mayores en ellas, además consideran que las capacitaciones recibidas son poco útiles para el mejoramiento del cargo. ...
-

- Existe una gran similitud entre las exigencias planteadas en la resolución N° 2646 de 2008 y el modelo teórico del año 1987 llamado Orientado a la Dirección, lastimosamente el gran vacío se encuentra en el instrumento creado por el Ministerio de la Protección Social (2010), el cual se queda corto en su alcance.

## 7. REFERENCIAS

- Domínguez, M., Romero, M., & Pablo, G. (1992). *Los "Niños Callejeros". Una visión de Sí Mismos vinculada al USO de las Drogas*. Recuperado el 2012, de Los "Niños Callejeros". Una visión de Sí Mismos vinculada al USO de las Drogas: <http://inprf.academia.edu>
- Alcaldía de Manizales. (2012). *Plan de desarrollo municipal 2012-2015*. Manizales: Alcaldía de Manizales.
- Alcaldía de Manizales. (2012). *Plan de desarrollo municipal 2012-2015: Gobierno en la calle*. Manizales: Alcaldía de Manizales.
- Almobar Molina, A., Galiana Blanco, M. L., Hervás Rivero, P., & Pinilla García, F. J. (2007). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Aranda C, P., & López, T. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales de trabajadores de un sistema de transporte público urbano*. México: Universidad de Guadalajara.
- Araya, V., Alfaro, M., & Andonegui, M. (2007). Constructivismo: orígenes y perspectivas. *redalyc*, 76 - 92.
- Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013 de Junio de Bogotá). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *16(1)*. Cali, Colombia.
- ARL Sura. (1 de Febrero de 2001). *Resolución número 166 de 2001: Por el cual se establece el "Día de la salud en el mundo del trabajo"*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2013, de <http://www.arlsura.com/legislacion/articulos/563/>
- Avendaño, P. C. (2010). *vida y convivencia: una apuesta por nuestros jóvenes*. Manizales.
- Avila, f. (2007). El concepto de poder en Michel Foucault. *Revista de filosofía*, 9.
- Betancur Gomez, F. M. (2012). Factores Psicosociales en el trabajo comprendiendo su significado. *Protección y seguridad, consejo Colombiano de Seguridad*, 1-2.
- Brachon Parra, O., & García Guiliány, J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Redalyc*, 167 - 168.
- Caldas, G. d. (s.f.). *manual de inducción*. Manizales.
- Charria, V. H., Sarsosa, k. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Redalyc*, 381.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Colombia, C. d. (14 de Octubre de 2009). *LEY 1355 DE 2009*. Obtenido de Diario Oficial No. 47.502 de 14 de octubre de 2009: <http://www.icbf.gov.co>
- cruzroja, c. (2012). *Los Convenios de ginebra 12 de agosto de 1949*. Recuperado el 26 de 09 de 2012, de <http://www.icrc.org>
- DNP departamento nacional de planeación. (2010). *Plan nacional de desarrollo 2010-2014: Prosperidad para todos*. Bogotá: DNP.

- Eijkemans, G. (2003). El programa de Salud ocupacional de la Oficina central de la Organización Mundial de la Salud (OMS). *Boletín de la red mundial de Salud ocupacional*(5), 1-2.
- Estrés Laboral. (2015). *www.estreslaboral.info*. Recuperado el mayo de 2016, de Estrés Laboral: <http://www.estreslaboral.info/>
- Fernández, G. C. (1988). *la terapia familiar y el enfoque de Virginia Satir*.
- Fernández, M. A. (2005). *RELACIONES FAMILIARES Y AJUSTE EN LA ADOLESCENCIA. ESPAÑA*.
- Galarraga, N. R. (2005). LAS RELACIONES DE PODER ENMARCADAS DENTRO DE UNA EXPERIENCIA DOCENTE EN LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA. 1.
- Galvez, A. (2005). *politica exterior extrategica para colombia*. Recuperado el 09 de 2012, de <http://www.javeriana.edu.co>
- Gil Monte, P. (2012). riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *revista peruana de medicina experimental y salud publica*.
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout. España.
- Giraldo Moreno, J. (2004). *Desde los margenes*. Recuperado el 10 de 2012, de <http://www.javiergiraldo.org>
- Gobernación de Caldas. (2012). *Plan de desarrollo departamental 2012-2015: Compromiso de todos*. Manizales: Gobernación de Caldas.
- GOMEZ, F. M. (2001). *SALUD OCUPACIONAL: UN MODELO HUMANISTA*. COLOMBIA: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Gómez, M. (09 de 09 de 2012). *Marco para la paz es un despeje legal*. Recuperado el 10 de 2012, de <http://coeuropa.org.co>
- González, R., Hidalgo, G., & Salazar, J. (2007). Calidad de vida en el trabajo: Un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y salud*, 17(1), 115-123.
- Guerrero, J., & Pulido, G. (2010). *Trabajo, salud y régimen contractual en personal de enfermería: un enfoque psicosocial*. *Avances en Enfermería*. Bogotá.
- JAVERIANA, M. D. (2012). *MANUAL GENERAL "BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL"*. BOGOTA.
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el Trabajo Social: una introducción desde el Construccinismo*. Buenos Aires, Argentina.
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el Mayo de 2016, de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Martínez Ruíz, V. (2014). *Habilidades para la vida: una propuesta de formación humana*. (I. Educativo, Ed.) Cali, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C, Colombia.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2005).
- Mojica Hernández, M. (2007). *Salud ocupacional*. Bogotá: Universidad distrital Francisco José de Caldas.
- Moller, R. (2001). *Una propuesta de mejoramiento del transporte público colectivo en Santiago de Cali. Ingeniería y Competitividad*. Cali: Universidad del Valle.
- Morales, S. O. (2011). *educacion en el tiempo libre: realidad o ficcion*.

*sumen ejecutivo*). Ginebra: OIT.