

Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales



Autoras:

Ana Carolina Prieto Espíndola
Ruth Jackeline Moyano Parra
Jessica Paola Ramírez Contreras

Fundación Universitaria Los libertadores
Facultad de Psicología
Bogotá, 2015

Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales

Asesor:

Álvaro Giovanni González

Psicólogo de la Universidad Konrad Lorenz

Magister en Psicología

Autoras:

Ana Carolina Prieto Espíndola

Ruth Jackeline Moyano Parra

Jessica Paola Ramírez Contreras

Trabajo de grado presentado como requisito al título de psicólogo

Bogotá, 2015

TABLA DE CONTENIDO

Resumen, 10
Abstract, 10
Introducción, 11
Planteamiento del problema, 12
Pregunta problema, 14
Justificación, 15
Objetivos, 16
Objetivo General, 17
Objetivos Específicos, 17
Marco de referencia, 17
Marco contextual, 18
Reseña histórica, 18
Misión de la organización, 18
Visión de la organización, 19
Estructura organizacional, 19
Marco epistemológico, 19
Aportes del modelo empírico – analítico, 20
Enfoque cognitivo, 21
Marco teórico, 22
Psicología organizacional, 23
Temporal de servicios, 23
Proceso de selección de personal, 24
Concepciones acerca de los Factores de Riesgos Psicosociales, 25
Clasificación de los Riesgos Psicosociales, 28
Factores de riesgo psicosocial de tipo organizacional, 29
Factores de riesgo psicosocial – Características del trabajo, 30
Factores de riesgo psicosocial – Organización del trabajo, 32
Factores de riesgo psicosocial extralaborales, 3
Factores de riesgo psicosocial individuales, 37

Riesgos psicosociales emergentes, 39	
Consecuencias de la exposición a los Factores de Riesgos Psicosociales, 40	
Clima laboral conflictivo, 40	
Mobbing o acoso laboral, 41	
Burnout o desgaste profesional, 42	
Stress, 43	
Teorías sobre la conducta en el trabajo, 43	
Teorías demanda del modelo demanda-control de Karasek, 43	
Teoría trabajo del modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist, 44	
Teoría cognitiva de la apreciación Lazarus y Folkman, 45	
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, 47	
Teoría de las expectativas Víctor Vroom, 48	
Antecedentes empíricos, 49	
Diseño metodológico, 53	
Tipo de diseño, 53	
Teoría fundamental, 54	
Participantes, 56	
Datos sociodemográficos, 57	
Método – Técnicas e instrumentos de recolección de información, 58	
Batería de evaluación de factores de riesgos psicosociales, 58	
Grupo Focal, 59	
Ejes de indagación, 61	
Procedimiento, 66	
Primera fase -Recopilación conceptual – construcción marco referencial- acercamiento a la población, 67	
Segunda Fase - Construcción de diseño metodológico, 67	
Tercera Fase -Aplicación de instrumentos y recolección de información, 68	
Cuarta Fase - Análisis de los resultados, 69	
Quinta Fase – Discusión y Conclusiones, 70	
Aspectos éticos de la investigación, 71	
Análisis de los resultados, 73	

Análisis cuantitativo, 73

Análisis cualitativo, 96

Discusión, 116

Conclusiones, 121

Referencias, 126

Apéndices,

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores motivacionales y factores higiénicos, 47

Tabla 2. Procedimiento Teoría Fundamentada, 55

Tabla 3. Datos sociodemográficos, 57

Tabla 4. Tabla de conversiones para el análisis de información cualitativa, 62

Tabla 5. Tabla de conversión forma B- Cargos operativos, 73

Tabla 6. Tabla de conversión riesgos extralaborales, 83

Tabla 7. Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés / Por cargos, 94

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial, 29
- Figura 2. Gráfica de representación de los elementos que componen una valoración cognitiva. 46
- Figura 3. Fases del proceso investigativo, 70
- Figura 4. Demandas de trabajo forma B – Cargos operativos, 74
- Figura 5. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B – Cargos operativos, 75
- Figura 6. Control sobre el trabajo forma B – Cargos operativos, 76
- Figura 7. Recompensas forma B – Cargos de jefatura, 77
- Figura 8. Factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A – Dominios, 78
- Figura 9. Demandas de trabajo forma A – Cargos de jefatura, 79
- Figura 10. Liderazgo forma A – Cargos de jefatura, 80
- Figura 11. Control sobre el trabajo forma A – cargos de jefatura, 81
- Figura 12. Recompensas forma A – Cargos de jefatura, 82
- Figura 13. Factores de riesgo psicosocial extralaboral, 84
- Figura 14. Niveles de riesgo de los factores extralaborales – Tiempo fuera del trabajo, 85
- Figura 15. Niveles de riesgo de los factores extralaborales – Relaciones familiares, 86
- Figura 16. Niveles de riesgo de los factores extralaborales – Comunicación y relaciones interpersonales, 87
- Figura 17. Niveles de riesgo de los factores extralaborales – Situación económica del grupo familiar, 88
- Figura 18. Niveles de riesgo de los factores extralaborales – Características de la vivienda y de su entorno, 89
- Figura 19. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, 90
- Figura 20. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Desplazamiento vivienda - trabajo-vivienda, 91
- Figura 21. Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés, 92
- Figura 22. Convenciones elaboradas para el proceso investigativo, 96

Figura 23. Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti, 97

Figura 24. Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti – Categorías principales, 98

Figura 25. Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti – Categorías emergentes, 98

Figura 26. Red de la categoría principal; riesgos intralaborales y su relación con las categorías secundarias, 99

Figura 27. Red de la categoría principal; riesgos extralaborales y su relación con las categorías secundarias, 104

Figura 28. Red que relaciona expresiones textuales del grupo focal, 114

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Consentimientos informados,

Apéndice B. Transcripciones grupo focal,

Apéndice C. Estrategias de mejoramiento,

Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales

Resumen

El presente trabajo de grado tiene el propósito de ofrecer la identificación de los factores de riesgo psicosocial que se perciben en el área de selección de una organización de servicios temporales, en su desarrollo se verifican el entramado epistemológico y teórico sustentado en la teoría empírico-analítica y el enfoque Cognitivo de la Psicología. Se trabajó un diseño de investigación de tipo descriptivo de corte transversal. Se contó con la participación de 20 colaboradores del área de selección de la organización y la recolección de información se realizó por estrategias cualitativas y cuantitativas (Batería de Riesgos Psicosociales y Grupos Focales). Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y bajo los principios de la teoría fundamentada. Los datos encontrados muestran un riesgo alto en las categorías de capacitación, recompensa, demandas emocionales, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda y por último el nivel de estrés.

PALABRAS CLAVES: Riesgos psicosociales, teoría cognitiva, teoría fundamentada

Abstract

This degree work is intended to provide identification of psychosocial risk factors that occur in the area of selecting a temporary service organization in its development the epistemological and theoretical framework supported by empirical-analytic theory are verified and cognitive psychology approach. A research design descriptive transversal worked. It was attended by 20 employees from the organization and selection of data collection was conducted by qualitative and quantitative (Battery of Psychosocial Risks and Focus Groups) strategies. Data were analyzed using descriptive and under the principles of grounded theory statistics. The data show a high risk found in the categories of training, reward, emotional demands, shifting home-work-home and finally the stress level.

KEY WORDS: Psychosocial Risk, cognitive theory, grounded theory

Introducción

El trabajo en un principio fue visto como la actividad por medio de la cual el hombre lograba obtener los medios para su supervivencia, posteriormente, su concepción fue influenciada por los sucesos sociales y los avances tecnológicos de cada época, pasando a ser observado como el principal mecanismo mediante el cual obtiene su autorrealización, un estatus económico y social, calidad de vida, a su vez es un espacio de socialización, obteniendo con ello la pertenencia a un grupo.

En consecuencia a este proceso de transformación, la relación hombre – trabajo se ha visto afectada por las nuevas condiciones a nivel laboral desencadenando la aparición de factores de riesgo psicosocial dentro del contexto laboral, e influyendo de forma positiva o negativa en la salud física y psicológica del colaborador, así mismo en la calidad de las relaciones interpersonales que establece y en la productividad laboral.

Sin embargo, en los últimos años se han logrado avances en cuanto al reconocimiento de los factores de riesgos, desde el área ocupacional al incluir dentro de los factores de riesgos ocupacional, los riesgos psicosociales según lo indica el informe de la OIT (1984), Ginebra:

“Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador”.

Por ser éste un tema tan relevante en el área organizacional se propone una investigación orientada a *identificar qué factores de riesgos psicosociales están presentes en el área de selección* en una organización de servicios temporales, y posteriormente, diseñar estrategias de mejoramiento de aquellos factores, desde un análisis e interpretación efectuado desde el área de Psicología.

Este documento presenta en su primera parte una descripción de la necesidad a trabajar operacionalizada en el planteamiento del problema y la justificación del estudio, posteriormente se presentan los objetivos, una revisión conceptual de todos los factores asociados al fenómeno, y un reconocimiento de algunos estudios respecto al tema de factores de riesgo psicosocial. De la misma manera, se presenta la metodología investigativa guiada por un estudio mixto, utilizando herramientas de recolección cuantitativa y cualitativa con el fin de determinar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en el área de selección dentro de la organización. Se utilizó la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral diseñada por la universidad javeriana (Ministerio de protección social, 2010) y se validó la percepción que tienen los individuos participantes frente a los resultados obtenidos, con la aplicación de grupos focales.

Este estudio permitirá a la organización, conocer el panorama actual frente a los factores de riesgos psicosocial y la forma de disminuir su impacto desde el área de la psicología, con el fin de aumentar la productividad, proporcionar calidad de vida para sus trabajadores y evitar la aparición de enfermedades asociadas al estrés como la depresión y la ansiedad.

Planteamiento del problema

El estudio de la relación individuo – trabajo, ha suscitado un creciente interés en los últimos tiempos, debido a que con ocasión de la revolución industrial, se abrieron nuevos espacios epistemológicos de análisis, que posibilitaron el avance y la comprensión del rol que cumplen las compañías en la evolución social, y el papel que cumple el individuo en dicha construcción.

A nivel mundial el tema posee gran importancia, dado que mantener y mejorar las condiciones laborales de los empleados motiva la apertura de campos de estudio desde diferentes enfoques disciplinares con el objeto de encontrar soluciones integrales para el mejoramiento de la calidad de vida en el ámbito laboral. Por esta razón, las condiciones que se presentan para los individuos que van a cumplir la nueva labor, son el objeto de atención para los investigadores de diversas áreas del conocimiento, especialmente de la psicología.

El concepto de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, como nos lo mencionan estudiosos y teorías (Castillo, 2014; Pulido & Parra 2013; Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, 2009; Contreras, & Barbosa, 2010; Gimenoa, Marko, & Martínez, 2003; & Becerra, & Guerrero 2012), consiste en las características propias del ambiente laboral que pueden fortalecer o afectar el rendimiento del trabajador y de paso, generarle una afectación en las diferentes áreas.

Rodríguez, González & Carbonell (2007) definen los riesgos psicosociales como: “Todos aquellos factores o elementos del contexto organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, estresores, o desencadenantes del estrés laboral” (p.18).

Estos riesgos están asociados a problemáticas de relación y de proceso; así los riesgos asociados a la relación, se presentan cuando la afectación se ve evidenciada en la interacción entre individuos, con una carga negativa que conlleva a la violencia laboral, por ejemplo, situaciones como el acoso laboral y el clima conflictivo que se puede generar en la compañía. Y en cuanto al riesgo de proceso, están asociados más a problemáticas tales como; los accidentes laborales y/o el desgaste profesional del sujeto trabajador

Así los efectos de los riesgos psicosociales tienen impactos sobre: el individuo, en relación a su salud, puesto que molestias como cefaleas, úlceras, etc. son producto de factores estresantes. Ya en el ámbito general, en las organizaciones se presenta una relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y la estabilidad de los sujetos en su puesto de trabajo y por ende en la economía de las organizaciones.

En Colombia con el fin de tener un control directo de estos factores en las organizaciones, el Estado por intermedio del Ministerio de Protección Social y a partir de la aprobación de la Resolución 2646 del año 2008, por la cual: “Establece disposiciones y define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional” Resolución 2646 de Julio de 2008”, Art. 1 (p.1),

establece parámetros para que las empresas públicas, privadas y mixtas, identifiquen, evalúen, prevengan e intervengan en la posible exposición a factores de riesgos que se pueden presentar a nivel laboral.

La normativa surge por la comprensión y la evidencia, de que estos riesgos tienen incidencia en la salud física y mental de quienes están expuestos a un ambiente laboral insano y que no es acorde con la consecución de sus metas y la inclusión de condiciones óptimas para quienes dan vida a dichas metas.

Por ello, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, la presente investigación está centrada en identificar los factores de riesgos psicosocial que son percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales.

Se presenta un acercamiento a una organización de servicios temporales, puesto que estas tienen unas demandas específicas en relación a la contratación y la labor, siendo de interés identificar, desde una visión psicosocial; lo cual se vio influenciado por el conocimiento adquirido a partir de aquellas asignaturas del pensum de la carrera, de psicología organizacional.

Luego de una exploración de la organización, específicamente en el área de selección, mediante un acercamiento realizado con la coordinadora del área, se identificó la necesidad de medir, la probabilidad de factores de riesgo psicosocial que requieren de la realización de un proceso investigativo que determine las percepción de los trabajadores

Todo lo anterior con el fin de identificar las condiciones a las cuales están expuestos y proponer estrategias que permitan una transformación del ambiente laboral, y por ende la percepción en cuanto a las expectativas que tenían previo a su ingreso a la compañía, y que favorezca su satisfacción hacia la organización.

Pregunta problema

¿Qué factores de riesgos psicosociales son percibidos en el ambiente de trabajo en el área de selección de una organización de servicios temporales?

Justificación

En la sociedad actual el trabajo es la principal actividad por medio de la cual el hombre logra su subsistencia y así mismo, plantea objetivos propios que le permiten lograr la autorrealización y obtener una calidad de vida conforme a sus expectativas personales, profesionales y sociales; entendiéndose la calidad de vida como la correspondencia entre bienestar físico, social, material y emocional producto de la realidad psicosocial y subjetiva de cada individuo (Ortega, & . Blanch, 2011).

Sin embargo, en Colombia se encuentra que en la última década, el trabajo se ha convertido en una fuente generadora de enfermedades tanto físicas como mentales, lo cual se valida con la encuesta efectuada por el Ministerio de Protección Social sobre *condiciones de salud y el trabajo* durante el periodo comprendido entre el año 2009 y 2012, donde se muestra que los factores de riesgos psicosociales están en primer lugar como desencadenantes de enfermedades como la depresión y la ansiedad, Gutiérrez y Viloría (2014, p 2).

En relación con lo anterior, se presenta como una preocupación el hecho; ya que el espacio laboral debe ser un sitio donde se potencializan los recursos cognitivos y emocionales de cada individuo y a su vez se logra el crecimiento de la organización (Codo, 2007). Es por ello que se hace necesario realizar un diagnóstico frente a los riesgos psicosociales que son percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales, para así prevenir la ocurrencia de enfermedades profesionales.

El Ministerio de Protección Social en la Resolución N° 2646 de Julio de 2008, establece que todas las organizaciones en Colombia ya fuese del sector público o privado, deben efectuar

un diagnóstico para identificar el nivel de factores de riesgos psicosociales que puedan estar presentes en la organización, siguiendo un proceso secuencial de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo con la cual se busca salvaguardar la salud de los trabajadores y minimizar el impacto que los factores de riesgos psicosocial pueden originar, tales como enfermedades de orden psicológico, físico o social; un ejemplo de ello son el estrés, la fatiga crónica, la depresión, y la ansiedad entre otros.

El abordaje desde el área psicológica de estas problemáticas debe ser producto del trabajo realizado por un psicólogo, quien es el profesional idóneo para realizar una valoración cuantitativa y cualitativa del cómo se interrelacionan la conducta y las emociones de cada individuo en el ámbito tanto laboral como personal, según lo expone el Art. 3 en la resolución 2646. (Ministerio de Protección Social, 2010).

A este respecto la Organización mundial de la salud (OMS) indica que existe una alta correlación entre la salud y el bienestar humano; si bien es cierto que las organizaciones actualmente se han preocupado por la automatización de los procesos, también han dejado de lado la implementación de programas de prevención en lo que respecta a la salud mental de los miembros de la organización, enfocando su labor al tratamiento y rehabilitación de las enfermedades resultantes de la exposición a los factores de riesgo psicosocial, (OMS, 1985, p. 101).

La OIT 1986 (retomado por llaneza, 2007) define riesgo psicosocial como:

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

Con base en las consideraciones anteriores, esta investigación pretende efectuar un diagnóstico que permita identificar qué factores de riesgos psicosocial están son percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales y así brindar herramientas

por medio de la implementación de estrategias de mejoramiento que permitan realizar un control sobre las fuentes de riesgo y por ende actuar sobre los efectos que estos producen en la salud del trabajador y a su vez, en el desempeño laboral.

Objetivos

Objetivo General.

Identificar los factores de riesgos psicosocial percibidos por los colaboradores que trabajan en el área de selección de una organización de servicios temporales, y plantear un plan de mejoramiento para las dinámicas laborales del grupo de colaboradores de dicha área.

Objetivo Específico.

Analizar los factores de riesgo psicosocial que se presentan en el área de selección en una organización de servicios temporales, desde una perspectiva psicológica.

Diseñar y proponer estrategias de mejoramiento, de acuerdo a los riesgos identificados en el área de selección de la organización de servicios temporales.

Marco de referencia

A fin de dar un cuerpo conceptual estructurado a la investigación, se hace necesaria la clasificación de las temáticas que se trataron en el presente proyecto, por tal razón se encontrará un apartado que corresponde al marco contextual; donde se presenta la organización con el fin de familiarizar al lector sobre la misión, visión e historia de la misma. Seguido del marco epistemológico, el cual da un sustento teórico a la investigación desde la comprensión de ciencia en el campo de las ciencias sociales y el sustento psicológico, desde una mirada cognitiva.

Además del correspondiente marco teórico, que permite delimitar y comprender teorías y conceptos ligados a los factores de riesgo psicosocial, tales como tipos de factores y teorías explicativas entre otros. Y finalizando se encuentra todo lo concerniente al marco empírico, que permite detallar procesos investigativos en torno a la temática de factores de riesgo psicosocial.

Marco contextual.

Las siguientes líneas buscan ubicar el lector en todo lo referente a la organización objeto de estudio, en relación a su visión, misión, entre otros.

Reseña histórica.

Para comprender la proyección de la compañía se presenta el horizonte institucional, el cual estructura los procesos de políticas, y funcionamiento que orientan a los empleados para la consecución de un fin conjunto.

Productividad Empresarial SAS. Se creó como una sociedad de patrimonio privado que empezó su funcionamiento el día 03 de Octubre de 1995, con el fin de suministrar personal temporal y administrar la nómina de diferentes entidades que solicitaban la prestación de dichos servicios, con la filosofía de generar empresas cada vez más competitivas, productivas y flexibles en sus costos financieros y con personal humano idóneo.

En el año 2002 empezaron el proceso de implementación del sistema de Gestión de Calidad; y en el año 2003 obtuvieron a través del ICONTEC la certificación ISO 9001:2008 en los procesos de selección de personal, contratación de personal y administración de nómina.

Misión de la organización.

Productividad empresarial tiene como misión desarrollar y prestar servicios especializados en recursos humanos, en áreas de selección de personal, administración de nómina

y asesorías, servicio de excelente calidad con el propósito de satisfacer en términos de diseño, ejecución y cumplimiento de manera oportuna, las necesidades y requerimientos de las empresas clientes; garantizando el bienestar y el potencial del Talento Humano. Aguasaco, (2006)

Visión de la Organización.

Productividad empresarial espera constituirse como una organización líder a nivel nacional en la prestación de servicios especializados en el área de Talento Humano, garantizando soluciones y respuestas efectivas, rápidas, cubriendo las necesidades y expectativas de los usuarios con tecnología de avanzada y atención personalizada. Aguasaco, (2006)

Los párrafos anteriormente mencionados son relevantes para la comprensión de la dinámica, dentro de la cual desarrollan la labor los empleados que integran la organización, puesto que estos están orientados a ofrecer servicios de calidad según la gestión establecida y lograr el posicionamiento de la organización en el mercado laboral; aportándole este conocimiento al proceso investigativo una base sólida que permitió llevar a cabo la investigación sin influir en la normatividad de la empresa.

Estructura organizacional.

La estructura de mando en la organización es de tipo jerárquico, donde encontramos los cargos de Gerente y Jefe de área, quienes poseen la potestad en relación a la toma de decisiones y el nivel de participación, seguido se encuentran los cargos operacionales, compuestos por: analistas, asistentes y auxiliares, desempeñando estos, actividades administrativas que dependen de las instrucciones que se establezcan en los cargos de jefatura.

Para efectos de la investigación es pertinente indicar que el estudio se centra en el departamento de selección, el cual se presenta como el área misional, es decir el soporte de la actividad económica de la organización.

Marco epistemológico

El estudio de los factores de riesgo psicosocial responde en principio a la exploración epistemológica de fenómenos asociados a las afectaciones de la calidad de vida de los participantes de la presente investigación, dicha exploración epistemológica se ha querido plantear desde dos campos de análisis: la Psicología Cognitiva y desde el marco de las Ciencias Sociales, el empírico-analítico.

En ese orden de ideas, este trabajo se abordó desde estos dos campos con el propósito de ofrecer un marco epistemológico que sustente desde la teoría, todo lo concerniente al desarrollo metodológico y analítico de la investigación. Para ello, y en primera instancia, se ahondó en los aportes del enfoque empírico-analítico. En segunda instancia, se pondrá de manifiesto los postulados del enfoque Cognitivo de la Psicología para encauzar y abstraer al punto de los factores de riesgo psicosocial, de tal forma que se pueda construir una estructura argumental sólida que permita avanzar en la presentación de los resultados de la investigación.

Aportes del modelo empírico-analítico.

A lo largo de la historia, se han planteado teorías para crear y comprender el concepto de ciencia, en especial en el campo de las ciencias sociales. Uno de los métodos es empírico-analítico, el cual gracias a la experimentación que realizan nuestros sentidos del mundo tangible y el proceso de racionalización de la realidad que se nos presenta, permite una observación, extracción y análisis de la información. En relación a esto Vasco, (1994) menciona:

Este tipo de interés técnico produce las disciplinas empírico - analíticas: “empíricas” en el sentido de su intermediación directa con el mundo empírico, con el mundo sensible, con el mundo de lo observable; y “analíticas” en el sentido de que su manera de funcionar es predominantemente la de desagregar los sistemas con los que trabaja, para que al desmontarlos aparezca alguna manera de predecir, controlar, explicar por relaciones causa-les internas o externas (Vasco, 1994, p. 10).

Dicha teoría surge como respuesta a los vacíos y a la manera como el positivismo por medio de sus premisas comprendía el mundo, y daba sustento al concepto de ciencia, estructurándolo de forma rígida en la noción de predicción y observación. Uno de los exponentes del método es Habermas (1990), quien en contraposición menciona:

Mientras que el positivismo, adoptando la actitud directa de las ciencias, discute reglas metodológicas para la estructuración y comprobación de teorías como si se tratara de una relación lógica entre símbolos, aquellos análisis, adoptando una actitud reflexiva, se enderezan el plexo epistemológico en que las reglas metodológicas se aprehenden como reglas de síntesis y se las entiende desde el punto de vista de la constitución de la experiencia posible. (Habermas, 1990, p. 174)

Este autor pretende precisar que el interés investigativo debe trascender desde la predicción y observación con el fin de manipular lo existente - como en las ciencias naturales o exactas - , a un modelo que permita el análisis del objeto desde sus compuestos macro, como los micro - compuestos que lo conforman (Habermas, 1990, p. 174).

De acuerdo a lo expuesto, la presente investigación tomó dicho modelo, a raíz del proceso descriptivo y de análisis que requiere el procedimiento que aborda el interés investigativo, puesto que solo busca exponer el fenómeno.

Enfoque cognitivo.

En toda actividad humana para efectuar la interpretación de un fenómeno, el individuo debe interrelacionar ideas previas, símbolos, imágenes, e involucrar los procesos cognitivos, en consecuencia; se produce como resultado una percepción y postura frente a la situación en la cual se encuentra inmerso el individuo ya sea a nivel laboral, familiar y/o personal.

Con referencia al anterior planteamiento, se encuentra que para interpretar los elementos que representan y constituyen la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en los sujetos trabajadores, trae consigo una serie de procesos psicológicos para su comprensión, por lo tanto se considera que la mejor opción para identificarlos, es a través del conocimiento de la percepción que tiene cada sujeto, frente al tema.

Además, resulta oportuno tomar bases teóricas de la psicología cognitiva, para conocer a profundidad el fenómeno de los factores de riesgo psicosocial a través de las elaboraciones verbales que el individuo efectúa posterior a la construcción mental. Siendo importante aclarar que el enfoque cognitivo, se centra en analizar al individuo a partir de los aprendizajes que trae consigo, las creencias, las capacidades, esquemas, expectativas, y procesos cognitivos básicos que lo integran, con el fin de potencializar el desarrollo de sus capacidades y generar una mayor adaptabilidad al ambiente laboral.

Tomando lo planteado anteriormente y teniendo en cuenta que el estudio abordó la evaluación de la percepción de factores de riesgo psicosocial que posee cada individuo, fue pertinente emplear este enfoque para describir la información que proporcionaron los sujetos participantes en la investigación.

Marco teórico

En la elaboración del marco teórico, se identificaron las teorías y conceptos que componen el interés investigativo, para ser definidas y estudiadas desde la visión propia de la organización, y así poder contrastar y comprender, conceptos como Psicología organizacional, en qué consiste una organización de servicios temporales y qué representa el área de selección en este tipo de compañías.

Seguido se retoma el concepto clave de la investigación; Factores de riesgo psicosocial, junto con la clasificación, sus consecuencias y los antecedentes teóricos que se han interesado por el tema.

Psicología Organizacional.

Según Cepeda (1999), a la rama de la psicología que se dedica al estudio de fenómenos individuales dentro de una organización se le denomina psicología organizacional, teniendo también en cuenta las formas en que los procesos organizacionales ejercen un impacto en los individuos. Debido que en la psicología organizacional, la misión, la visión, y filosofía, tienen una importante influencia tanto en la organización como en los miembros que la componen. Cabe decir que en la filosofía de una organización el liderazgo no debe ser ajeno ya que lo que se requiere es avanzar hacia posiciones más desarrolladas generando dinamismo y participación, con ello contribuyendo a que las personas en los equipos puedan comprometerse con una actitud entregada, participativa con pertenencia generando factores de motivación y obtención de los objetivos organizacionales.

Por lo anterior, el objetivo principal de la psicología organizacional está enfocado a potencializar los recursos que posee cada individuo y facilitar el proceso de adaptación del mismo, a su entorno laboral, sin desconocer los rasgos de personalidad que posee y su perfil laboral.

Temporal de servicios.

Sugieren García, Herro & Jiménez, (2001) el concepto de empresa de servicios temporales, cubre aquellas compañías que realizan procesos de contratación para terceras empresas conocidas en el argot común con el nombre de “Clientes”, estas realizan asesorías, reclutamiento de personal idóneo para los cargos que demanden sus clientes, y además servicios que requieran la asistencia administrativa o de obra de la temporal.

En relación a lo anteriormente expuesto, el Ministerio de la Protección Social las define como:

La empresa de servicios temporales – EST, es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador (Min, 2007, p.11)

Resulta oportuno entonces, para el presente proyecto, en una breve síntesis, dar claridad a este tipo de conceptos que permitan ubicar al lector en el contexto donde se desenvuelven el interés investigativo.

Proceso de selección de personal.

Indican Montes & González (2006) que los procesos de selección se implementan con el fin de vincular trabajadores idóneos en el cargo y funciones a desempeñar, analizando de forma integral los conocimientos, aptitudes y actitudes, nivel de experiencia, lo cual está fijado desde los requerimientos planteados en el manual de cargos; este proceso debe ser realizado por un profesional del área de psicología, siguiendo unas etapas que implican el reclutamiento y convocatoria, aplicación de pruebas psicotécnicas, de conocimientos, vivenciales y entrevista a profundidad.

Con las aclaraciones anteriores, el marco teórico de la presente investigación, continua con la definición de conceptos tan relevantes para su desarrollo como son la salud, el trabajo y los riesgos psicosociales planteados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización mundial para el trabajo (OIT), y el Ministerio de trabajo, mediante la resolución 2646 de Julio de 2008.

Según la OMS, salud se define como: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (Organización Mundial de la Salud, 1948).

Entre tanto, para la Organización internacional del trabajo (OIT) la salud es un derecho esencial del individuo, que le permite desempeñarse adecuadamente y tener calidad de vida en todos los ámbitos de desenvolvimiento. (Organización Internacional del Trabajo, 1998.).

Indica Moreno (2001) que el trabajo a lo largo de la historia ha sido concebido como un mecanismo obligatorio por medio del cual se pueden cubrir las necesidades básicas, dependiendo de las condiciones dentro de las cuales labore, será el efecto que tenga sobre la salud del trabajador, puesto que puede ser positiva en la medida que influye en su crecimiento personal, económico, social, o negativo cuando afecta el área social, familiar, personal y por ende su salud.

Por otro lado, la resolución 2646 de 2008 indica que el trabajo es la acción que ejecuta el hombre a nivel de producción, comercialización, venta o distribución de bienes y/o conocimientos con el fin de recibir una remuneración.

Es importante señalar que la OIT (2014) considera que el trabajo es la fuente desarrollo y prosperidad de una sociedad, y que esta se debe llevar a cabo en ambientes que proporcionen seguridad, bienestar, desarrollo humano, y protección social a sus trabajadores, donde se reduzcan todos los riesgos negativos de la labor con el fin de favorecer competencias individuales y por ende el desarrollo social de toda la población, según se expone a continuación:

La magnitud de los esfuerzos que han hecho los países para mejorar la calidad del empleo explica, en cierta medida, los modelos de crecimiento que se observan. Los países que más han invertido en empleos de calidad desde principios del decenio de 2000, el nivel de vida (medido por el crecimiento de la renta media anual por habitante) mejoró más que en las economías en desarrollo y las economías emergentes que destinan menos recursos. (OIT, 2014, p. 8).

Concepciones acerca de los Factores riesgos psicosociales

Con referencia a las anteriores aclaraciones conceptuales, se hace necesario esclarecer como la relación entre la actividad laboral y la salud, pueden desencadenar la aparición de elementos perjudiciales para la salud física y mental del individuo trabajador. Es por ello que en este apartado se hace mención a diferentes aproximaciones teóricas desde las cuales los riesgos psicosociales han sido definidos.

La primera época en la cual se habló de riesgo laboral según Moreno (2011) fue cuando se empezó a discutir sobre la integridad física y la salud en la época de la edad media y el renacimiento, donde se dio la aparición de las primeras agremiaciones conformadas por artesanos quienes promulgaban el trato digno al trabajador, recibir una remuneración y condiciones dignas para desarrollar su labor, en consecuencia se produjeron hechos históricos que fueron brindando las bases para obtener mejores condiciones para población obrera como lo fueron:

- a) La revolución Francesa
- b) Aparición de los sindicatos en el siglo XIX
- c) El reconocimiento de los derechos humanos por las naciones unidas en 1948
- d) La constitución de los estados democráticos posteriores a la segunda guerra mundial

A partir de los acontecimientos históricos anteriormente enunciados, el concepto de riesgo psicosocial hace su aparición en el año de 1984 en el documento “*Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*” de la OIT. Siendo una fecha reciente si tenemos en cuenta que desde hace décadas se habla de riesgos físicos, químicos, ambientales y ergonómicos, como elementos perjudiciales para la salud en el trabajo, es el concepto de riesgo psicosocial un elemento nuevo dentro del ámbito laboral (Alcoer, Moriano & Segovia 2012).

Posteriormente hacia el año 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) efectuó encuestas para evaluar las condiciones de trabajo, a partir de la tercera edición en el año 1988, empezó a introducir dentro de las encuestas, categorías de

análisis como: estatus del puesto de trabajo, el horario de trabajo y la participación laboral para evaluar los riesgos psicosociales, (Moreno, 2011).

Es a través de estos aportes históricos que surge el concepto de riesgo psicosocial, y para la presente investigación se tomó en primera instancia la propuesta por la OIT, 1986 (referido por Llana, 2007), la cual indica que:

Los riesgos o factores de riesgo psicosocial se han definido por la OIT como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo, y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Así mismo Stora (2000), sugiere que los riesgos psicosociales se producen dentro del área laboral a raíz de dificultades en el ámbito psicológico y social donde el empleado puede somatizar situaciones laborales como: descalificación de su trabajo, las tareas asignadas que exceden el tiempo destinado para efectuarlas.

Por otro lado indica Fernández (2010), que un riesgo psicosocial es una condición presente dentro de la dinámica laboral ya sea en el contenido del trabajo, la cultura organizacional o en relación a la ausencia de herramientas para desarrollar la labor, que afecta la salud física o psicológica del trabajador al ocasionar enfermedades debido al conflicto que vivencia este cuando se ve enfrentado a una serie de factores propios de la organización y no de las condiciones físicas o emocionales de trabajador.

Indica Bonet (2012), que los factores de riesgos psicosociales son un conjunto de elementos presentes a nivel organizacional que atentan contra la salud y se desarrollan a partir de situaciones vivenciadas a nivel laboral donde se genera un conflicto entre aspectos a nivel organizacional como son los valores corporativos, el clima laboral, la actividad desarrollada en la empresa y aspectos personales como rasgos de personalidad y competencias laborales, afectando estos la salud del trabajador.

Según la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, el concepto de factor de riesgo psicosocial hace referencia a una amenaza para la salud del sujeto siendo ello “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Art. 3, Cap. 1)

Para terminar, este recorrido conceptual es importante resaltar que los riesgos psicosociales son un fenómeno a nivel organizacional, que además de afectar directamente la salud del trabajador, la forma como éste desarrolla sus funciones y se relaciona con los sujetos que integran su grupo de trabajo, influye negativamente en el ámbito social, familiar, académico y personal. Siendo igualmente preocupante el índice de crecimiento en relación a la población que afecta, puesto que “el 58% de las empresas en todo el mundo han incrementado el nivel de estrés en los últimos 2 años, más del 89% de los empleados refieren no sentirse motivados para laborar” (Fernández, 2010, p. 135).

Clasificación de los riesgos psicosociales

Dentro del marco del concepto de riesgo psicosocial, se desglosan unas categorías que permiten comprender la ramificación de los elementos que la integran, adentrándose en sus orígenes y el proceso histórico que posibilita un análisis crítico de dichos elementos.

Afirma Boada y Ficazal (2006), que el empleado debe ser visto como un ser valioso para la organización y no como un elemento más de producción, puesto que la orientación actual de la economía tiene como principal objeto aumentar su productividad sin analizar las condiciones de trabajo y los riesgos a los cuales se ven expuestos los trabajadores.

A continuación podemos visualizar en la Figura 1. los tipos de factores de riesgo psicosocial que se encuentran en un ambiente laboral.

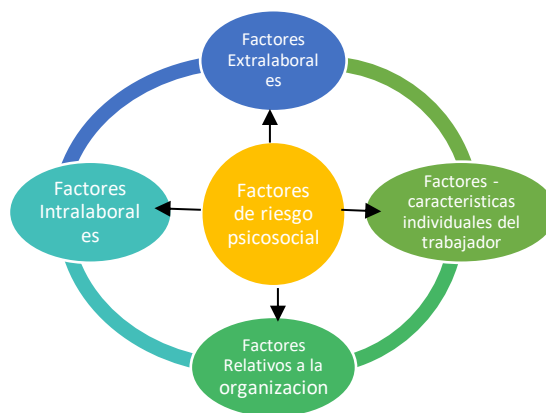


Figura 1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Fuente: Basado en la propuesta de los autores Boada y Ficzal (2006)

Factores de riesgo psicosocial de tipo organizacional.

Comenta Cabaleiro (2010) que el riesgo psicosocial de tipo organizacional hace referencia a la cultura de la empresa, la cual consta de los objetivos, políticas, esquemas de comunicación, y grado de participación del empleado en las decisiones corporativas, horizonte institucional entre otros elementos corporativos dentro de los cuales el individuo debe desarrollar su labor y por ende acoplarse a estos.

Según González (2008), a nivel de Factores de riesgo organizacional encontramos los siguientes:

Política y filosofía de la organización.

Es el conjunto de políticas establecidas a nivel de recursos humanos, políticas de seguridad social, y actividad económica a la cual se debe adaptar el empleado.

Cultura de la organización.

Es un conjunto de hábitos, valores corporativos, normas estilos de supervisión establecidos por la institución para que sus empleados interactúen.

Actividad económica de la organización.

Según la actividad económica que desarrolle la organización, los empleados son propensos a riesgos específicos, puesto que las funciones desempeñadas poseen requerimientos con características propias a nivel del objeto social de la organización.

Factores de riesgo psicosocial - características del puesto de trabajo.

Según la Bateria de riesgos psicosociales (2010), dentro de los riesgos psicosociales a nivel del puesto de trabajo encontramos los siguientes:

Asignación de tareas.

En primera instancia se encuentran los referentes a la asignación de tareas que hacen parte de los riesgos en el ámbito puesto de trabajo, (Gil, 2003) considera que la asignación de tareas puede ser observada como un riesgo psicosocial si existe sobrecarga laboral, percepciones de monotonía y/o falta de autonomía.

Sobrecarga y ritmo.

Este hace referencia a que la cantidad de trabajo que tiene el sujeto excede el tiempo que le han asignado para efectuarlo, o la presión para entregarlo en una fecha exacta. Siguiendo la misma línea Sarmiento (2012), menciona que para un óptimo desarrollo de la labor, son relevantes los elementos de contenido y tiempo en el cual el empleado ejecuta las funciones asignadas. Ya que el ritmo de trabajo está relacionado con la exigencia de rapidez, la

recuperación de retrasos, y la competitividad entre compañeros, en cuanto al tiempo de ejecución de las mismas.

Control.

El trabajador no puede participar activamente en las decisiones que se toman en torno a sus funciones, y al tiempo estipulado para cumplirlas y el alcance de las mismas.

Ambiente y equipos.

Según Maddux, (1994). El concepto de ambiente y equipos hacen referencia a los elementos de trabajo con los que cuenta el empleado y el espacio físico para desarrollar las funciones que exige su cargo, esperando que sean propicios para desempeñar dicha labor.

Seguridad contractual.

Para Arruñada, (1998). La seguridad contractual hace referencia aquellas condiciones explícitas e implícitas donde el trabajador considera que la compañía le brinda una estabilidad laboral, ejemplo de ello es la modalidad de contratación, o la remuneración económica que este recibe en contraprestación a los servicios prestados.

Factores relativos a la tarea.

Menciona Arquer (1999), para desarrollar adecuadamente las funciones el empleado debe estar capacitado con las aptitudes, y conocimientos requeridos para el cargo, así mismo se espera que exista concordancia entre las expectativas del trabajador y el contenido de las funciones.

Factores relativos a las relaciones interpersonales.

Mencionan, Meliá, & Peiró, (1989), Los compañeros de trabajo son observados como fuente de apoyo ante las dificultades dentro del ámbito laboral que puedan presentarse, por lo cual si se generan diferencias significativas con el equipo de trabajo esto puede ocasionar un conflicto emocional que interfiere significativamente con el desarrollo de las funciones.

Rotación de puestos de trabajo.

Según, Sanabria (2009).Este es un sistema de organización del trabajo en el cual se intercambian los puestos de trabajo periódicamente entre varios trabajadores por periodos de tiempo que pueden oscilar desde menos de una jornada de trabajo hasta varios meses. La justificación de esta opción es muy variada, la seguridad del personal y del equipo, la imposibilidad momentánea de modificar cierta tarea tediosa o pesada, repartir la fatiga de tareas de determinado puesto, una mayor motivación del personal, etc. La rotación de puestos de trabajo son modificaciones de tipo organizativo que se adoptan como forma de prevención y se realiza a las personas para que no se sometan a factores de riesgo que puedan ocasionar patologías o enfermedades laborales; se recurre a la rotación de puestos entre varias personas cuando alguno de los puestos tiene exigencias que lo hacen repetitivo y pesado, lo cual puede estar indicado por motivos de seguridad cuando alguno de los puestos es fatigante o peligroso. Los posibles errores pueden llegar a tener consecuencias graves; la rotación de puestos sería una solución de carácter momentánea y urgente mientras se encuentra una alternativa mejor.

Factores de riesgo psicosocial – Organización del trabajo.

Con referencia al factor de organización de trabajo Aragón, (2009) indica que la agencia Europea de salud y seguridad en el trabajo, OSHA 2000 considera que los aspectos relacionados con organización, y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales, y psicológicos en los trabajadores.

En relación a los factores de riesgos psicosocial en cuanto a la organización del trabajo, menciona Gil, (2012), que el tipo de puesto de trabajo, la realización de la tarea e incluso el entorno, afectan el desarrollo de la labor y la salud de los individuos. A nivel de organización se presentan variables estructurales como lo son tamaño de la organización, definición de competencias, estructura jerárquica, relaciones interpersonales, y tipo de subordinación entre otros. Dichos factores pueden favorecer o perjudicar el desempeño laboral y la calidad de vida de las personas, en el primer caso fomentan el desarrollo de los individuos mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y bienestar.

Factores de riesgo psicosocial – extralaborales.

Para identificar y comprender los factores de riesgos psicosociales que se presenta en una organización, en nuestro caso; de servicios temporales en el área de selección, se hace necesaria la identificación de aquellos factores que hacen parte del entorno familiar, social y económico del trabajador, ya que estos componen la condición extralaboral.

En el documento base (batería) se identifican unas dimensiones, gracias a las cuales es posible identificar la afectación de los factores anteriormente mencionados, estas dimensiones son:

Tiempo fuera del trabajo.

Hace referencia a todas aquellas actividades que el individuo realiza en los espacios fuera del trabajo y que son de carácter recreativo y/o de ocio, donde se comparte con familia u amigos. “Siendo la recreación una vivencia eminentemente humana es necesario considerar que el sistema recreativo forma parte de un suprasistema social, lo que presupone su interrelación e interdependencia con otros componentes del mismo” (Enciso & Rico, 1997, p. 50). Entendiendo

así, que los espacios de ocio hacen parte de una vivencia social global, y de esa forma podrían tener incidencia según su calidad, en otros entornos de la vida; como el laboral.

Resulta oportuno reconocer que a través del tiempo, gracias al viraje de dicho concepto (ocio) las organizaciones han transformado su visión y han generado nuevos espacios que permiten al sujeto, percibirlos.

La empresa modernizada, busca nuevos y más intensos mecanismos de involucrar al trabajador. Uno de ellos es la oferta de ocio resumiéndose en la participación en equipos de deportes que representan a la empresa en competiciones externas; en actividades sociales y artísticas que no solo involucran al trabajador sino que además a su familia creando un diálogo entre el empleado y sus familiares de manera que la imagen de la empresa se beneficie entorno al múltiple universo social que rodea al empleado, extrapolándose a la persona del trabajador como miembro de familia de empresa, que es inculcada en el trabajador y por el asumida al poder participar de las actividades ofrecidas, al generarse entorno de la vida del trabajador una participación social que acontece fuera de su lugar de trabajo pero que sin embargo se lleva a cabo en locales que también pertenecen al patrimonio de la empresa, de equipos deportivos de nivel profesional quienes exhiban el nombre de la empresa transformando a los empleados en aficionados. (Deus y Silva, 2003, p.135)

Como se puede concluir, dichos espacios no solo se dan fuera de las actividades e instalaciones del lugar de trabajo, sino que las empresas buscan generar condiciones que permitan esas sensaciones recreativas en lugares y momentos que están ligados a la infraestructura y compañeros con los cuales se comparte una labor.

Relaciones familiares.

Esta dimensión tiene presente las relaciones que caracterizan al sujeto con su entorno familiar, ya que a medida que los modelos de empleo han avanzado, las dinámicas familiares traen consigo cambios significativos, tanto a nivel de la conformación, como en relación a los roles que cumple cada uno de sus miembros.

Durante el último cuarto del siglo XX ocurrieron profundos cambios sociales que transformaron considerablemente la vida familiar. Cambiaron los patrones de formación y solución familiar y de fertilidad, así como de la división de género en el trabajo remunerado. En gran parte, esto es un reflejo de las aspiraciones individuales, y en particular las mujeres son la vanguardia de estas transformaciones sociales. Organización para la cooperación y el desarrollo económicos (Organización de Cooperación, & Desarrollo Económico, 2002, p. 45).

Por ende, todo lo anterior se ha transformado en un tema de prioridad para las organizaciones e individuos, puesto que ya no trabaja únicamente el hombre con el fin de sustentar una familia, sino que trabaja quien esté capacitado para hacerlo y quien posea la formación pertinente para abrir los espacios profesionales (Wainerman, 2007). Todo ello enriqueciendo la comprensión de la labor de las organizaciones y los sujetos trabajadores.

Así, dicho cambio de modelo implica transformar las realidades de las familias y el entorno social en el cual se desenvuelven, incluyendo el aspecto económico y la organización del trabajo. Organización internacional del trabajo (OIT, 2009).

Comunicación y relaciones interpersonales.

En el marco de la comunicación y las relaciones interpersonales, se presenta la interacción con amigos o personas cercanas. Estas relaciones se vuelven factores determinantes a la hora de sustentar lo que implica el individuo, ya que este es una construcción social.

Comprender que aquello que significamos posee un contenido social, haciendo referencia a la construcción que como sujetos nos une al tejido histórico, es la idea principal de estudios multidisciplinares. Este constructo es visible tanto a nivel personal, familiar o social. Por ello, se nos menciona que aquellos contextos macro, como el político, histórico, religioso etc., configuran el “universo relacional del individuo”. Red social personal se nos define como todas aquellas relaciones que el individuo distingue como significativas, construyendo reconocimiento y la imagen de sí mismo. (Sluzki, 1998, p.42).

Después de lo anterior expuesto, la idea principal es comprender que el sujeto interactúa constantemente con diversos entornos y personas pertenecientes a ellos, formando así, redes de apoyo que sustentan o exponen situaciones particulares que van configurando al individuo.

Situación económica del grupo familiar.

Desde una perspectiva económica, se observa que las estructuras de producción, comercialización y consumo, han generado transformaciones en el mundo del trabajo, impactando directamente en las organizaciones sociales, tales como las empresas, la familia y al individuo. En este sentido la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2004) señala que:

La creciente integración de los mercados mundiales en materia del comercio, finanzas e información, ha tenido importantes efectos en la región abriendo oportunidades de desarrollo, ampliando los mercados internacionales y, a la vez, mejorando la competitividad de las empresas. Sin embargo, los resultados sociales de este proceso son poco satisfactorios (p.53).

Por lo anteriormente expuesto, se tienen presentes los medios económicos con los que cuenta el sujeto trabajador y su familia, para sustentar aquellos gastos de la vida cotidiana, y así determinar si se provoca insatisfacción, que repercute en otros entornos del individuo, nuevamente, como el laboral.

Características de la vivienda y de su entorno.

Esta dimensión se encuentra relacionada, con la infraestructura, entorno y ubicación del lugar de residencia del sujeto trabajador y aquellos miembros que conforman su grupo familiar. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Aquí se da gran importancia al cumplimiento de roles y cómo estos pueden afectar la actividad laboral que realiza el individuo, puesto que todos aquellos factores mencionados con

anterioridad, provocan cambios que implican altos grados de agotamiento, disminución en los espacios de recreación y/o descanso, del compartir en la vida familiar, social y personal, dando como resultado tensiones entre la actividad laboral remunerada y su entorno extralaboral. (OIT, 2009. p. 54).

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Esta dimensión tiene presentes aquellos factores que se presentan en relación a la movilidad, los tiempos de recorrido del lugar de trabajo a la casa y viceversa, las condiciones del entorno y la facilidad para transportarse. (Ministerio de Protección Social, 2010).

Factores de riesgo psicosocial- individuales.

Adicional a los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral anteriormente mencionados encontramos que las características propias de cada individuo influye en que estos factores representan riesgo potencial o no, por lo tanto se hace necesario definir los siguientes elementos:

Personalidad.

Al respecto sugiere Martínez (1997), que esta hace referencia a las características, tendencias, y hábitos individuales que le permiten diferenciarse de otros individuos y que abarcan la estructura psicológica, intelectual, afectiva y motivacional, que a su vez le facilitan generar un proceso de ajuste al medio.

Edad.

Afirma Marti (1997) que la edad es el ciclo que ha transitado el individuo desde su nacimiento y que permite inferir el ciclo evolutivo en el cual se encuentre, pasando por la infancia, la adolescencia, juventud, etc.

Formación académica.

Nos indica Espinosa & Herrera (2006) que es el grado de instrucción que ha alcanzado el individuo a través de los estudios que realiza en su vida académica.

Actitudes.

Según Maxwell (2007) la actitud indica la forma en que un individuo afronta las situaciones que se le presentan, esta hace parte del carácter de cada uno, y se forma a partir de la historia de vida, creencias y emociones del momento.

Aptitudes.

Así mismo Maxwell (2007) sugiere que la aptitud es aquella capacidad o destreza que le facilita al individuo llevar a cabo una actividad, puede esta surgir a partir de la formación, experiencia y conocimientos de cada uno.

Estilos de afrontamiento.

Teniendo en cuenta las características personales anteriormente mencionadas, se comprende que la conformación de los aspectos personales de cada individuo varía en relación a la edad, género, formación, lo cual implica que se hace necesario comprender aquellas estrategias de afrontamiento que han fomentado o construido a lo largo de su historia de vida.

En relación al concepto de afrontamiento Ramio & Ballart (1993) retomando a Lazarus y Folkman 1986 indica que son:

Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de los individuos.

Por otro lado enuncia Risso (2006) que las estrategias de afrontamiento son acciones o ideas que el individuo emplea para eliminar o controlar el impacto de episodios estresores como la ansiedad y emociones negativas sobre el mismo, este proceso incluye la utilización de procesos cognitivos y el empleo de conductas.

Comenta Llana (2007) (citando a Lazarus y Folkman, 1986) que existen dos tipos de estrategias de afrontamiento que se emplean para hacer frente a las demandas internas y externas a las cuales se ve expuestas el individuo.

- a) Estrategias centradas en la resolución de problemas, las cuales se enfocan en solucionar o intervenir el factor causante del malestar.
- b) Estrategias de regulación emocional, son métodos utilizados para regular la respuesta emocional ante el problema.

Es relevante retomar el tema de afrontamiento individual, para nuestra investigación puesto que desde la perspectiva cognitiva, se considera que la valoración que efectúa el individuo respecto a una dificultad es aún más importante para su resolución y para minimizar sus efectos en la salud física y emocional del individuo, que la situación misma. (Fernández, 2013, pg.45).

Riesgos psicosociales emergentes.

A continuación se hará una breve descripción de los riesgos psicosociales emergentes, ya que estos nos permiten comprender el funcionamiento de los procesos psicológicos básicos en un ambiente laboral específico, junto con respuestas físicas y psicológicas ligadas al medio o espacio donde desempeña su labor el sujeto trabajador.

Según el estudio Gil, (2012) de acuerdo con la agencia Europea y seguridad en el trabajo, sobre riesgos psicosociales en el trabajo; revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes.

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que está acusado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios organizativos. Se consideraría que el riesgo va en aumento cuando la probabilidad de exposición llega a tener un impacto sobre la salud de los trabajadores.

Sobre el asunto la (Agencia Europea Para La Seguridad y Salud En El Trabajo, 2007) menciona que los riesgos psicosociales emergentes han sido agrupados en cinco áreas

- a) Nuevas formas de contratación laboral caracterizadas por la aparición de contratos de trabajos más precarios y subcontratación
- b) Envejecimiento de la población laboral activa que hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
- c) Intensificación del trabajo caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información y carga de trabajo cada vez mayores.
- d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo
- e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal.

Cabe resaltar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo, lo que varía es el contexto social y la dinámica que establece dentro de este, generando una diferencia y por

ende un cambio en la apreciación de los diferentes riesgos, para este caso el riesgo psicosocial se percibe por el cambio en los modelos organizacionales producidos en la actualidad en parte por la sociedad globalizada.

Consecuencias de la exposición a los factores de riesgos psicosociales

Luego de la conceptualización y caracterización de los factores de riesgo psicosocial, Es de vital importancia identificar la incidencia en el entorno ambiental que percibe el sujeto, arrojando esto, la existencia de factores de relación entre individuos y de características propias del ambiente que afecta la actividad laboral y al sujeto trabajador. A continuación se presentan expresiones que emergen de dicha interrelación, y que evidencia la presencia de factores de riesgo psicosocial.

Clima laboral conflictivo.

En relación a la presencia de un clima laboral, conflictivo se encuentran diversas opiniones de la reacción que este puede generar en los individuos y en la sociedad. Ortiz (2009) nos menciona que autores como Marx y Engels concebían el conflicto como un elemento base para la producción de cambios sociales, puesto que la pugna y concentración del poder, pueden generar un desequilibrio que permita una evolución social e ideológica, y nuevas formas de comprender el trabajo. Mientras que Parsons y Durkheim lo conciben como un potencial desequilibrador de la estructura social.

Hechas las consideraciones anteriores Ortiz (2009) menciona que la Organización Internacional del Trabajo define el conflicto laboral como “las situaciones en donde se rompen las relaciones entre empleadores y trabajadores por causa de las condiciones del trabajo (...)” (p.53). Por ello, establecer factores que clarifiquen los riesgos que corre la compañía, y disminuir la presencia de conflictos laborales, puede tornarse relevante tanto a nivel nacional, como de la empresa donde la calidad de vida del trabajador, está entre sus prioridades.

Mobbing o acoso laboral.

Según López & Vásquez, (2005) el término mobbing o acoso laboral procede del verbo que implica asaltar o acosar. Se puede traducir como hostigamiento, siendo su principal objetivo terminar con la dignidad del otro, puesto que en el fondo son personas inseguras que tratan de mantenerse por encima de los demás empleando acciones violentas, conocidas como acoso moral.

Por su parte González, (2010) menciona que el término con que se le conocen al mobbing acoso moral, es al parecer incorrecta desde su postura puesto que, no se trata de un acoso moral, ya que según el autor, todo acoso es inmoral y el concepto que se debe acuñar es el de acoso psicológico.

Retomada por López & Vásquez (2005) la psiquiatra francesa M.F Hirigoyen (1999) define el acoso psicológico en el trabajo como “cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, que pueda poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo.

Según se ha citado el mobbing se trata de un atentado contra la dignidad de las personas, siendo estas el activo principal de las empresas, muchas organizaciones lo han comprendido así, dedicando esfuerzos para lograr que sus miembros se ilusionen, se apasionen y se apropien con el proyecto empresarial. De esta, manera es que las organizaciones pueden alcanzar el éxito. Resulta paradójico que siendo las personas el activo más importante, algunas organizaciones decidan ignorar la problemática negando la realización profesional y personal de los colaboradores sin darle la suficiente importancia a tipos de acosos como lo es mobbing.

Referente a lo anterior, este problema debe ser prevenido con contundencia por parte del todos los miembros de una organización desde sus cabezas y demás colaboradores donde estos deben perseguir y enfrentar aquellos que traspasen el límite de los conflictos laborales cotidianos pasando al acoso moral desencadenando la pérdida de la dignidad de un individuo.

Burnout o desgaste profesional.

El síndrome de Burnout o también conocido como Desgaste Profesional, consiste en la percepción de agotamiento que posee el sujeto trabajador en el desempeño de las actividades que demandan un esfuerzo bajo presión.

Tonon (2003) nos menciona que “ha sido definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios” (p.37). Puesto que la exigencia de la labor y la interacción directa con otras personas, aumenta el nivel que busca satisfacer el requerimiento del empleador.

Cabe agregar que el síndrome tiene directa afectación en:

- a) Agotamiento emocional
- b) Despersonalización
- c) Realización personal en el trabajo

Por la percepción que causa la exigencia de la labor, el agotamiento emocional, hace referencia y a la disminución de recursos emocionales para afrontar la situación. La despersonalización; corresponde a aquellas acciones que pueden generar en el receptor molestia, por su falta de sensibilidad y el trato hostil que el sujeto – con el síndrome – puede llegar a brindar al “cliente”. Y al hacer referencia a la realización personal en el trabajo, se comprenden aquellos aspectos como las competencias que posee el sujeto, - que sí - posee el desgaste laboral, en la gran mayoría de las veces percibe como negativas (Tonon, 2003).

Como puede observarse, es de vital importancia identificar si en la compañía de servicios temporales, objeto de estudio del presente proyecto, se presenta un entorno laboral que sea propenso para los trabajadores, adquirir los criterios que determinan un desgaste profesional o síndrome de Burnout.

Accidentes laborales.

Para Gil, (2009) Las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con el entorno y la realización de tareas, tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y a la salud de las personas.

Haciendo referencia a las condiciones de trabajo que pueden causar accidentes laborales, se puede evidenciar en los factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral, que tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos; En la actualidad, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; entre ellos encontramos sobrecarga laboral, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas, con una sintomatología psicósomática como: problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc, las cuales afectan la salud de los empleados, perturban las destrezas y sus funciones con un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral.

Stress.

Afirma Peiro (2009) que el estrés laboral está relacionado con el desencadenamiento de enfermedades de tipo gástrico, osteomuscular, cardiovasculares, molestias psicósomáticas, a nivel de salud mental, que terminaran afectando la productividad de las empresas debido al ausentismo y bajo rendimiento laboral que se puede presentar debido a la evolución de las enfermedades anteriormente mencionadas

Teorías sobre la conducta en el trabajo

El siguiente apartado retoma teorías enfocadas a estudiar la conducta humana, entorno al contexto laboral, es decir la interacción de dichas conductas y las dinámicas presentes en las organizaciones.

Teorías demanda del modelo demanda-control de Karasek.

De acuerdo con Juárez (2008) los modelos de estrés laboral en los factores de riesgos psicosociales, reconocen que la tensión laboral o demanda del control, la definen como una experiencia del estrés o enfermedad que los trabajadores manejan frente a una tarea, donde al mismo tiempo puede generar una tensión laboral en sus actividades cuyas exigencias laborales son superiores y la oportunidad de control es mínima, de esta forma, las demandas psicológicas (ritmo de trabajo en comparación con el control siendo la autonomía y habilidades) se estableció como un riesgo psicosocial. Aquellos trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos pasivos, que se establecen como estrés pasivo el cual no es dañino, de igual manera hallamos el estrés moderado donde se maneja un nivel de estrés alto, y se deriva una enfermedad crónica generando agotamiento, depresión, salud mental, y salud cardiovascular, no obstante la falta de cuidado preventivo en las empresas y su importancia han generado condiciones laborales declinables con la calidad de vida laboral, adicionalmente podemos encontrar algunas afectaciones en su salud mental y entre otras consecuencias son la ausencia de la productividad.

Teoría trabajo del modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist.

Los primeros planteamientos derivaron de la necesidad de identificar si el entorno laboral tenía alguna incidencia en la salud física de los trabajadores pertenecientes a determinada compañía, como por ejemplo: trastornos cardiovasculares, músculo - esqueléticos, depresión, entre otros (Moreno, García, Díaz, & Ramiro, 2005).

Ya que en el intercambio de la compañía, con el sujeto trabajador, pueden presentarse condiciones, donde el individuo realiza esfuerzos que generan expectativas ya sean implícitas o explícitas, y las recompensas que se esperan o acordaron en relación al esfuerzo, no se obtienen (Moreno et al., 2005).

El modelo del desequilibrio esfuerzo - recompensa fue planteado por Johannes Siegrist, en los años 90's y hace parte de los modelos teóricos del estrés laboral. Este modelo le da un papel preponderante a la labor remunerada, el estrés y la carga laboral, así como a recompensas tales como estima o el salario (Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez, 2008).

Dicho modelo más que fijarse en las condiciones físicas o estructurales, claro, sin perderla de vista, centra su punto de atención en variables personales. Un ejemplo de ello se ve reflejado en el compromiso que posee el sujeto trabajador con la labor realizada y el lugar que ocupa el reconocimiento social para la satisfacción de sus expectativas (Díaz & Feldman, 2010).

Díaz & Feldman, (2010) mencionan. "Dos componentes se distinguen en este modelo: un extrínseco (Esfuerzo: demandas, obligaciones; Recompensas: dinero, estima, oportunidades de ascenso, seguridad laboral) y un componente intrínseco que hace referencia al estilo personal de afrontamiento denominado implicación" (p. 322). Este último concepto se define como una serie de conductas que buscan un reconocimiento.

Continuando Villar (2012) menciona "Según este modelo, se espera identificar las reacciones estresantes más agudas en el trabajo, es decir, las situaciones que se caracterizan por un alto "costo/esfuerzo" y un bajo "beneficio/recompensa" (p.35).

Después de las consideraciones anteriores se clarifica que para obtener una comprensión y un análisis objetivo de los factores estresores y los niveles que los sujetos pueden presentar de estrés, teorías como la de Siegrist, se tornan necesarias por detallar durante un periodo histórico, y caracterizar; aquellos componentes que pueden ser determinantes en las percepciones de los individuos que pertenecen a una compañía específica.

Teoría cognitiva de la apreciación Lazarus y Folkman.

En este recorrido histórico por los planteamientos que intentaban sustentar la relación de la salud física y mental del trabajador, con la actividad laboral, y luego de una comprensión a la

teoría expuesta por Siegrist, se abre paso a los planteamientos de Lazarus y Folkman, en relación a su teoría cognitiva de la apreciación.

Expone Sánchez (2003) citando a Lazarus que el postulado principal de la teoría de la apreciación cognitiva está fundamentado en que una situación específica puede ser o no amenazante para distintos sujetos expuestos a la misma, puesto que lo que define la amenaza es la valoración que efectuó el sujeto; así mismo indica que los elementos que están presentes en toda valoración que realiza el individuo son: a) Relación individuo con el entorno b) Procesos cognitivos c) Percepción del individuo d) Recursos que posee para enfrentarlos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se realiza a continuación una representación en la figura. 2 de la interrelación entre estos elementos:



Figura 2. Grafica de representación de los elementos que componen una valoración cognitiva. Fuente: Elaboración propia basado en lo expuesto por Sánchez (2003) citando a Lazarus.

Plantean, Blanco & Rodríguez (2010) mencionan que el proceso de valoración cognitivo sigue tres fases: primaria, secundaria y reevaluación; En la etapa de valoración inicial el sujeto examina la situación y la clasifica como desafiante o amenazante dependiendo su juicio, esta anticipación que realiza el sujeto, provoca estados de ansiedad. Seguidamente se produce la

valoración secundaria que consiste en evaluar qué recursos posee a nivel cognitivo y conductual para afrontar la situación.

De los anteriores planteamientos se deduce que al efectuar un análisis frente a los factores de riesgo psicosocial es de vital importancia conocer la percepción que tienen los sujetos frente al fenómeno, puesto que, lo que representa un riesgo vital para un individuo no lo es para el otro; y con el fin de plantear intervenciones eficaces y objetivas que permitan hacer frente al factor de riesgo psicosocial, se debe conocer a profundidad la forma como los individuos le hacen frente para así validar si este representa o no un riesgo, y por ende clasificarlo como riesgo intralaboral, extralaboral o en relación a factores personales.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Citando a Valdés (2007) este indica que para Herzberg el grado de productividad de los trabajadores varía de intensidad según el nivel de satisfacción que este sienta.

Factores Motivacionales (De satisfacción)	Factores Higiénicos (De Insatisfacción)
Relacionados con el contenido del cargo es decir, como se siente el individuo en relación con su cargo.	Relacionado con el contexto del cargo es decir, como se siente el individuo en relación con su empresa.
Del trabajo en si	Sueldo y beneficios
Realización	Políticas de la empresa y su organización
Reconocimiento	Relaciones con los compañeros de trabajo
Progreso profesional	Ambiente físico
Responsabilidad	Supervisión
Logros	Status
Promoción	Seguridad laboral
	Clima laboral

Tabla 1. Factores motivacionales y factores higiénicos

Fuente: Modificado de Fernández, 2010.

Comenta Llañez (2011) que la teoría de la motivación indica que existen dos clases de motivadores los factores de higiene y los factores de Motivación los cuales consisten en:

- a) Los factores de motivación tienen un efecto directo en el desempeño y en la satisfacción laboral que tiene el empleado a largo plazo, produciendo así mismo un efecto positivo a nivel laboral como lo es la reducción del ausentismo laboral y la rotación de personal.

- b) Los factores higiénicos están fuera del control de las personas ya que son elementos propios del contexto laboral, los cuales al no estar presente producen insatisfacción laboral en los sujetos, y efectos negativos en la salud del trabajador puesto que desencadena ansiedad, clima laboral tenso, y sentimientos de explotación.

Sobre los postulados expuestos anteriormente es importante resaltar para la presente investigación que una alta motivación laboral es un mecanismo de protección ante los factores de riesgo psicosocial existentes en una organización, puesto que incentiva la participación y resolución de problemas por parte del empleado de forma satisfactoria.

Teoría de las expectativas Víctor Vroom.

Menéndez, Fernández,, Llaneza , Vásquez , Rodríguez , & Espeso. (2008) explican que la teoría de las expectativas consiste en que, cuanto mayor son las expectativas positivas frente a un trabajo mayor será la motivación para llevarlo a cabo, lo cual hace que los individuos tomen decisiones a partir de las creencias y expectativas que tienen respecto a lo que pueden lograr en el futuro, a partir de su buen desempeño.

Stephen, (2004) nos comenta que la teoría de Vroom se basa en tres factores fundamentales:

- a) Grado de deseo que tiene el sujeto para lograr un objetivo, el cual varía de individuo a individuo y es producto de su historia de vida y de sus características de personalidad.
- b) Factores intrínsecos relacionados con las características de personalidad y la percepción que tiene el sujeto frente a sus capacidades, el tiempo y esfuerzo personal que debe hacer para lograr los objetivos organizacionales propuestos.
- c) Finalmente encontramos el factor medio, el cual hace referencia a lo que el sujeto espera recibir tras el logro de los objetivos propuestos, por parte de la organización como: bonos, una evaluación de desempeño altamente satisfactoria, aumento salarial, ascensos, felicitaciones verbales entre otros incentivos.

Con respecto a la teoría anteriormente citada, se encuentra que es importante que la organización desde el principio deje claridad en relación a los beneficios que obtendrá el trabajador por el desempeño de su labor, puesto que si se generan falsas expectativas en los acuerdos inicialmente establecidos, el individuo considera que se vulneraron sus derechos y sentirá insatisfacción laboral lo cual implica un factor de riesgo psicosocial.

Finalmente resulta oportuna abordar conceptos que se emplean en el ámbito organizacional como ejes esenciales que dirigen de los procesos que se desarrollan a nivel del área del talento humano, como son:

Antecedentes empíricos.

Para comprender el contexto y las formas como se han venido estudiando y detectando los factores de riesgo psicosocial, se presentan algunos estudios que anteceden y pretenden investigar desde diversos ángulos. Cómo se han visto reflejados dichos factores y que resultados en relación a la acción de comprensión y tratamiento de los mismos se han venido dando.

Castillo, (2014), efectuó una investigación denominada “factores de riesgo psicosocial en empresas de producción del suroccidente colombiano, una visión desde la gerencia del talento humano, dicha investigación tenía como objetivo interpretar el sentido que le otorgan los trabajadores a los factores de riesgo psicosocial y su relación con el estrés laboral, por medio de una caracterización de los riesgos psicosociales; . El tipo de estudio utilizado fue transversal-descriptivo correlacional, aplicado en ocho (8) empresas de Producción del suroccidente Colombiano de Zonas como: el valle, Nariño y Eje cafetero donde se extrajo una muestra representativa de 86 sujetos.

Dentro de los resultados que arrojó el estudio, se encontró en primera instancia que este tipo de investigaciones es importante realizarlas para intervenir a la población y los espacios donde estos interactúen, no sólo como medio para cumplir un requisito de ley. Entre sus principales hallazgos se evidencio que la remuneración psicológica tiene un impacto positivo en los individuos puesto que estos se sienten valorados y por ende generan satisfacción laboral, lo cual se extrajo al evaluar los ítems de riesgos intralaborales, donde los empleados refieren sentirse insatisfechos al no recibir capacitaciones u otros incentivos que respondan a su necesidades e intereses, puesto que las actividades que se realizan están enfocadas a dar cuenta sobre los requerimientos corporativos. Así mismo refieren que la participación de los empleados en las decisiones corporativas es mínima, lo cual hace que se sientan relegados y no parte importante de la organización.

Se concluye que es importante intervenir a la población en cuanto los riesgos intralaborales, los cuales arrojaron riesgo alto. En las dimensiones de *oportunidades de desarrollo, posibilidad de usar los conocimientos y habilidades, y recompensas*, por medio de la creación de factores protectores que incentiven la participación, equidad, compensación justa y efectiva, lo cual permitiría disminuir el estrés y su efecto negativo en el desempeño laboral.

Igualmente Pulido & Parra (2013), Efectuaron una investigación titulada “Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá”. El tipo de estudio que realizaron fue

transversal descriptivo y para la evaluación aplicaron la batería de identificación de factores de riesgo psicosocial, en este estudio se encuentran que existe riesgo alto en la dimensión de relaciones sociales perteneciente a las condiciones intralaborales y en cuanto a las condiciones extralaborales, existe riesgo alto en las dimensiones de vivienda e influencia del trabajo dentro del ambiente laboral. Luego de la identificación de dichos riesgos se concluye que es necesario fortalecer las relaciones interpersonales al interior de de la organización, puesto que las interacciones que se establecen con el equipo de trabajo influyen en los niveles de estrés que presentan los trabajadores, ya que el recibir apoyo por parte de los compañeros de trabajo contribuye a desenvolvemos mejor ante las dificultades de nuestro entorno laboral.

Continuando, Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, (2009). Realizan un estudio que tiene como fin la identificación de factores de riesgo biopsicosocial, en la accidentalidad laboral. Para dicho estudio se toma una muestra de 78 personas, de las áreas de producción y despacho, en una compañía de producción en la ciudad de Cali, Colombia. La división de la población es de 52.6% hombres y 47.4 % mujeres, cuyas edades oscilan entre los 19 y 63 años de edad.

Para llevar a cabo la investigación se utilizó un diseño no experimental, de carácter transeccional - descriptivo, no paramétrico (Hernández, Fernández & Baptista, 1998). Y con el fin de llevar a cabo la consecución del objetivo se aplicó el cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad. Arrojando como resultado que aspectos tales como la Organización del trabajo y actitudes del personal, son las causantes de la inseguridad a la cual se pueda ver expuesto trabajador y de aquellos comportamientos que denotan una baja motivación hacia la labor asignada.

Para dar continuidad a la exposición de los antecedentes de los factores de riesgo psicosocial Contreras, & Barbosa, (2010) realizaron una investigación sobre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo, en empresas colombianas del sector de servicios sociales y de salud. Esta investigación se realizó con el fin de facilitar procesos como el logro de metas, objetivos organizacionales, y calidad de las relaciones interpersonales, tomando una muestra de cuatrocientos participantes, quienes se les aplicó la

Escala de Clima Organizacional (ECO), el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) y el Test de Adjetivos de Pitcher.

Dentro de los resultados de la investigación que arrojaron los instrumentos aplicados, se pudo encontrar que a mayor presencia de riesgos psicosociales asociados (factor laboral), con las condiciones de; realización, el tiempo, la sobrecarga y la monotonía, entre otras, afectan el clima laboral, ya que se presenta bajos niveles de control sobre la labor, apoyo y recompensa.

Por ende la relación entre el riesgo psicosocial, el clima laboral y el estilo de liderazgo, es compleja, ya que el clima puede verse afectado por las relaciones establecidos entre jefaturas y subordinados lo cual influye en políticas y procedimientos organizacionales. Otro factor de influencia está vinculado con las relaciones interpersonales, dentro de las cuales confluyen elementos como: la comunicación, la resolución de conflictos, valores éticos, compromiso, confianza, respeto, y tolerancia, viéndose estos afectados de una manera significativa por el deterioro en el clima organizacional, esto generando la aparición de factores de riesgos psicosociales, se recomienda realizar una acción preventiva y protectora sobre este campo para el bienestar de los trabajadores y por ende el rendimiento de la compañía.

Posteriormente Gimenoa, Marko, & Martínez, (2003) efectuaron una investigación para identificar la presencia de factores de riesgo psicosociales laborales o de salud, dependiendo que si el motivo de la misma, estaba o no relacionado con las condiciones de trabajo, donde se realizaron diferentes encuestas a una población de 1.178 participantes, en el cual señalaban haber estado ausentes de su trabajo al menos un día por razones de salud durante el último año, fueron clasificados como trabajadores que habían sufrido incapacidades relacionadas con accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

A través del análisis de la información recopilada se encontró que los factores que requieren de intervención son la demanda psicológica y control sobre el trabajo. Puesto que los factores psicosociales como la demanda psicológica del trabajo, están relacionados con los distintos tipos de incapacidades por motivos laborales. Este conocimiento puede ser de mucho

interés en el momento de planificar y desarrollar acciones preventivas en las empresas, frente a los riesgos ergonómicos y psicosociales presentes.

Finalmente se encontró un estudio que pretende *analizar e identificar las representaciones sociales de los trabajadores en una organización pública* frente a los riesgos psicosociales y el acoso laboral. Dicho estudio se llevó a cabo en la empresa red Vital, Paipa (Boyacá), 2011. La muestra seleccionada fue de 20 trabajadores, correspondientes a los cargos administrativos y operativos. Siendo un estudio de corte cualitativo, donde se utilizaron herramientas como cartas de asociaciones libres y estudio de casos. Como parte de las conclusiones se denota un desconocimiento frente a los conceptos de riesgo psicosocial y acoso laboral. El estudio deja como recomendación la capacitación sobre estas temáticas, al personal que integra la compañía. (Becerra y Guerrero, 2012)

Es evidente entonces, que los estudios realizados arrojan componentes que comprenden el ámbito organizacional y su relación con factores de riesgo psicosocial, independiente de los momentos históricos en que se hayan llevado a cabo, y la población involucrada en la investigación. Puesto que se comparten estructuras y exigencias sociales, que son vivenciadas en la labor, y son percibidas como posibles factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, un ejemplo de ello son el sentimiento de recompensa, la capacitación que se le brinda al sujeto y situaciones desencadenantes de síntomas de estrés, en su mayoría validadas en la población colombiana.

Diseño metodológico

Tipo de diseño

Para el desarrollo de la presente investigación se propuso un *diseño descriptivo de corte transversal* puesto que nos permite detallar con precisión el fenómeno de los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización de servicios temporales, al conocer las características, tendencias, actitudes y rasgos propios que lo componen, dicha medición se realizará en un solo momento, a través de la aplicación de la batería de factores de riesgo psicosociales y los grupos focales que se efectuaron. (Namakforoush, 2005).

La recolección de información se trabajará mediante una metodología *mixta* puesto que se empleará técnicas de recolección de información cuantitativa y cualitativa. El análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, se integrará posteriormente para su análisis, para así: “lograr una comprensión objetiva, amplia, libre de sesgos y que aportan por ende conocimientos que permitan tener una visión global del fenómeno a estudiar”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo en dos etapas, en la primera instancia se aplicó un instrumento de tipo cuantitativo el cual nos permitió conocer la percepción que tenía los sujetos mediante datos estadísticos frente al fenómeno a conocer, posteriormente con base en los resultados analizados, se procedió a aplicar el instrumento de tipo cualitativo, el cual nos permitió dar respuesta al planteamiento del problema.

Teoría fundamentada

El análisis de datos textuales se trabajará bajo los principios de la teoría fundamentada. Esta teoría busca, luego de la recopilación de datos mediante la técnica deseada, una extracción de la información que permita categorizarla, generar una relación y finalmente un análisis decantado, para la creación de argumentos o fundamentos propios que validen el mismo estudio .(Galeano, 2009)

En ese orden de ideas Corbin y Strauss (2002) establecen que la teoría fundamentada es: “Una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí” (p 13).

La teoría fundamentada se plantea como una opción de identificar a través de la visión del propio sujeto que posee la vivencia; una forma de analizar la información cualitativa, de los discursos que se presentan en la población objeto de estudio (Cuesta, 2006).

En efecto, esta metodología está estrechamente ligada a la realidad que presenta el individuo o la población, desde la visión propia de su experiencia y con fidelidad de lo expresado, con el fin de mantener los significados, evidencia de un método inductivo (Campo & Labarca, 2009).

Para la aplicación de esta propuesta, el: “enfoque se basa en cuatro pasos diferenciados claramente: codificación abierta de los datos o información, codificación axial de la información, codificación selectiva y delimitación de la teoría emergente” (Campo & Labarca, 2009, p 47). Así se soporta con rigor la generación de las nuevas teorías, extraídas de las vivencias.

En relación con este último los pasos se exponen a continuación en la tabla número 2:

Procedimiento teoría fundamentada

Codificación abierta	Identificación conceptos y describir las primeras relaciones
Codificación axial	Se relacionan categorías con subcategorías, según sus propiedades
Codificación selectiva	Integrar y refinar la teoría
Delimitación de la teoría	Comparación similitudes y diferencias

Tabla N° 2. Procedimiento teoría fundamentada

Fuente: Elaboración propia. Basado en la teoría de (Campo & Labarca, 2009) retomando Strauss.

Población

La realización de este proceso de investigación se llevó a cabo con los trabajadores de una organización de servicios especializados en el área de selección, específicamente con el área misional. Los sujetos participantes, en su gran mayoría están realizando estudios profesionales en el área psicología o son profesionales que se encuentran laborando en reclutamiento y selección de personal.

En esta sede laboran 20 trabajadores, los cuales se encuentran en un rango de edad de los 20 a los 38 años de edad, integrado por 16 mujeres y 4 hombres. Se contó con la participación de trabajadores, en cargos administrativos tales como: Coordinadora área selección, Analista de selección, Asistentes de selección, y Auxiliar de selección,

El tipo de muestreo utilizado para el presente estudio fue por conveniencia. Para (Mejía, 2014) el muestreo por conveniencia es un procesamiento, que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las cuales se le presentan al investigador, igualmente las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad. No se especifica claramente el universo del cual se toma la muestra, por consiguiente la representatividad es nula no se considera las variables que definen la composición estructural del objeto de estudio. Por ende el método por conveniencia es una forma rápida de obtener una muestra, además que se puede utilizar en la etapa exploratoria de la investigación para generar hipótesis, elegir el problema de estudio y aproximarse inicialmente a la caracterización del objeto de investigación

En el caso del presente estudio, la población objeto de estudio fue seleccionada a partir de los criterios de conveniencia y pertinencia, puesto que desde el primer contacto establecido con la organización las directivas manifestaron el interés por ser partícipes en la investigación y a su vez indicaron que observan la aparición diferentes problemáticas a nivel organizacional, y a su vez por las características propias de la labor que desempeñan puesto que representan el proceso de inicio para todas las demás áreas, a nivel laboral.

Método – Técnicas e instrumentos de recolección de información.

A continuación se exponen los instrumentos que fueron empleados en la presente investigación como métodos para recolectar la información, y que nos permitieron conocer la percepción que posee cada individuo frente a los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en la organización.

En primera instancia encontraremos la batería para la evaluación de factores de riesgos psicosocial intralaboral, extralaboral y el cuestionario para evaluación del estrés (Ministerio de protección social, 2010), instrumento validado en población colombiana que permitió conocer a su vez, qué factores de riesgos psicosociales presentaron mayores niveles de incidencia en la organización, según la percepción de los participantes. Posteriormente encontraremos el grupo focal, el cual nos permitió indagar respecto a las características del fenómeno a partir de las expresiones textuales de los sujetos, y por ende efectuar una descripción ligada las características de los factores de riesgo psicosocial tal y como se presentan.

Batería de evaluación de factores de riesgos psicosociales.

El Ministerio de Protección Social en Colombia 2010, junto con la universidad javeriana diseñaron una batería como instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosociales con una validez y confiabilidad del 95%, para aplicarla a los trabajadores que pertenezcan al sistema general de riesgos profesionales. La batería está diseñada de una forma que integra los diferentes campos como los riesgos intralaborales, los extra laborales y niveles de estrés laboral; donde se encuentran dimensiones tales como; demanda, control, esfuerzo, desequilibrio, y junto a ello, también proponen un modelo sistémico donde se pueda examinar más elementos como su entorno y relaciones que afecten su desempeño laboral.

La batería contiene una ficha de datos ocupacionales y sociodemográficos con dos cuestionarios de factores de riesgos psicosocial intralaboral, este está diseñado para evaluar

cuatro dominios de evaluación; demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa.

Dicho cuestionario está dividido en dos formas, formas A y forma B, la aplicación del mismo está determinada por el cargo que desempeñe, la forma A se aplica a los cargos gerenciales y profesionales, y la forma B a los cargos más operacionales y que determinan el ambiente dentro de la organización.

Por otra parte los cuestionarios extra laborales, contiene siete dimensiones, tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de vivienda y su entorno, e influencias del entorno sobre el trabajo, desplazamiento vivienda, identificando los posibles riesgos en la interacción con su medio social y familiar y estos estén relacionados con su desempeño en la dentro de la organización.

El cuestionario de estrés tiene como objetivo identificar los síntomas que se presentan en las conductas en el ámbito social, laboral, intelectual, en esta evaluación se manejarán cuatro categorías importantes, fisiológicos, comportamiento social, intelectuales Laborales, psico-emocionales. En esta prueba se trata de examinar qué nivel de estrés maneja el participante en las tareas asignadas por la empresa y como se ve afectado en sus comportamientos emocionales y conductuales diariamente en la empresa y como maneja sus estrategias de afrontamiento con respecto a las presiones de estrés que tiene su cargo, y si con ello se ve afectadas sus relaciones interpersonales, y cómo por medio de un plan de intervención se puede mejorar esta falencia para que no se afecte la organización ni el individuo.

Grupo Focal.

Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado, & Vargas, 2006, refieren que los grupos focales o también llamados grupos de enfoque es un método de recolección de datos de tipo de investigación cualitativa que consiste en efectuar reuniones en las cuales se conversa sobre un tema, en este tipo de técnica se utiliza para recolectar información, la unidad de análisis

se encuentra específicamente en los datos que expresan sus integrantes y de la reconstrucción que realizan a partir del aporte de otro integrante del grupo.

Teniendo presente lo anterior, en la investigación se siguen los pasos de: la elaboración del esquema de preguntas, la selección de los participantes y el encuentro donde se lleva a cabo el grupo focal

Sobre las consideraciones anteriores, Hernández, Fernández & Baptista (2010) indican que la cantidad de participantes del grupo focal dependerá del tema a tratar, si son temas relacionados con la expresión de sentimientos el número de participantes será de 3 a cinco y si por el contrario son temas de la cotidianidad es recomendable que el grupo sea de 6 a 10 integrantes, por ende, como el área de selección de la organización está compuesta por 20 integrantes, se tomó una muestra de 12 para la participación en el grupo focal.

Superado el paso de la escogencia de los participantes, se debe definir si el entrevistador sigue un esquema o formato estructura para tratar el tema de interés (Vázquez, Ferreira, Mogollón, Sanmamed, Delgado, & Vargas, 2006) Con relación a ello, el grupo focal realizado, estuvo dirigido por un esquema de preguntas semiestructuradas, con el fin de brindar la posibilidad de abarcar las categorías correspondientes a los factores de riesgo psicosocial que arrojaron un nivel de riesgos significativo en la batería (cuantitativa) aplicada con antelación.

Ya, superado el paso de la selección de los participantes y el esquema a seguir en relación a la temática, se hace necesario detallar los criterios que se tuvieron presentes para la dinámica que implementaría el investigador – moderador en la consecución del grupo focal.

Para ello, quien modere debe poseer unas características básicas, como son: conocer del tema a discutir durante las sesiones, poseer habilidades de mediación, de igual forma debe dirigir las diferentes actitudes y sentimientos que se generen en torno al tema (prejuicios, afectos, hostilidad...) con el fin de profundizar en la realidad de cada participante sin coartar su intervención, a su vez incentivar la participación de todos los integrantes de forma ordenada estimulando la discusión frente a la problemática que se discute, debe incentivar la participación

de todos y sin ofrecer opiniones en relación a lo que opina cada integrante; Siempre debe estar atento al ritmo que sigue la construcción de los conceptos para intervenir cuando se requiere ampliar o clarificar algún concepto. (Barragán, 2003)

Por lo anterior sugiere Kornblit (2007) que será muy importante que el investigador cree un ambiente ameno para que los participantes expresen sus dudas, sentimientos en contra o a favor y no sean influenciados por variables como el estado de ánimo, su creencia de que el estudio les contribuya o no, será igualmente muy importante mantener un hilo conductor que dirija el análisis hacia el tema expuesto inicialmente, de igual forma la validez dependerá del análisis que realice el investigador de la información recolectada la cual no puede verse influenciada por ideologías políticas, sociales, o existenciales .

Hechas las consideraciones anteriores el grupo focal se dividió en dos momentos, con la participación en cada uno de ellos; de seis integrantes, escogidos aleatoriamente y donde se incluían miembros del área de selección, tanto del género femenino, como del género masculino.

Seguido, el hilo conductor de las preguntas formuladas, fueron dando paso a una conversación, en la cual se respondía a las categorías que habían sido evaluadas en la batería aplicada para la identificación de los factores de riesgo, generando en el ambiente, una participación fluida de los asistentes.

Por otra parte, ya extraídas las percepciones y la información expresada por los participantes, se agrupan todos los elementos a fin de consolidar mediante el software; Atlas Ti los hallazgos que sustentaran el análisis cualitativo de la investigación.

Ejes de indagación.

Para efectos de la investigación se tomaron como ejes de indagación centrales los factores propuestos por la batería de riesgos psicosociales En esta, encontramos tres categorías principales: (1) Intralaboral, (2) Extralaboral y (3) Factores personales. De dichas categorías centrales se desprenden una serie de subcategorías, tipificadas para efectos de la investigación

como categorías secundarias. A continuación se realizará una descripción de cada una de ellas, en la tabla número 4, y el texto que la acompaña:

Convenciones para analisis informacion cualitativa	
Factor riesgo psicosocial	Unidad de analisis
Intralaborales	Demandas del trabajo
	Control sobre el trabajo
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
	Recompensa
Extralaborales	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situacion económica del grupo familiar.
	Características de la vivienda y su entorno.
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento casa – trabajo - casa
Factores Personales	<u>Condiciones personales</u>
	<u>Expresiones emocionales</u>
	expectativas

Tabla N°4. Tabla convenciones para análisis de información cualitativa.
Fuente elaboración propia

Intralaboral- Categoría principal.

Hacen referencia a aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Demandas de trabajo - Categoría secundaria.

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, ya sean cuantitativas, mentales, emocionales, de responsabilidad, jornada de trabajo o ambiente físico. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Control sobre el trabajo - Categoría secundaria.

Hace énfasis en la toma de decisiones en relación a la labor desempeñada, iniciativa, autonomía, uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, claridad del rol, participación y manejo del cambio, y capacitación sobre el cargo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Categoría secundaria.

Relación entre los superiores jerárquicos y los colaboradores, influyendo en el ambiente de relaciones del área. Allí se incluye la cohesión, apoyo social, trabajo en equipo, retroalimentación del desempeño y aspectos emocionales. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Recompensa - Categoría secundaria.

Retribución que obtiene el trabajador, por sus contribuciones y esfuerzos laborales, los cuales pueden ser financieros, de reconocimiento, de estima o seguridad y posibilidades de promoción en el trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Extralaboral- Categoría principal.

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. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Tiempo fuera del trabajo - Categoría secundaria.

Se hace referencia a aquellos espacios fuera de los laborales, donde el individuo realiza actividades de esparcimiento, compartir en familia o amigos, recreación u ocio. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Relaciones familiares - Categoría secundaria.

Elementos que caracterizan la relación del individuo con su núcleo familiar, tales como buena comunicación o apoyo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Comunicación y relaciones interpersonales - Categoría secundaria.

Características de la relación del individuo con su entorno social, amigos, conocidos, presentando éstos quizá un apoyo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Situación económica del grupo familiar - Categoría secundaria.

Hace referencia a aquellos recursos económicos con los cuales cuenta el individuo y su núcleo familiar para responder con las demandas de gastos básicos. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Características de la vivienda y de su entorno - Categoría secundaria.

Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de la residencia donde habita el individuo y se núcleo familiar. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo - Categoría secundaria.

Está conformado por aquellos elementos relacionales como los familiares o personales, que pueden tener una influencia en el entorno o actividad laboral que desempeña el individuo. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda - Categoría secundaria.

Hace referencia a las condiciones de movilidad, es decir, duración del recorrido y la facilidad conseguir el transporte. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Factores personales- Categoría principal.

Corresponde a una serie de características socio-demográficas que pueden modular los factores de riesgo psicosocial, tales como la edad, el estado civil y el nivel educativo entre otros. (Ministerio de Protección Social, 2010)

Las categorías secundarias que conforman esta última parte, corresponden a una elaboración propia del proceso investigativo, es decir que emergieron de la codificación realizada a los insumos expuestos por los participantes.

Condiciones personales - Categoría secundaria.

Son aquellos rasgos personales que posee el individuo, los cuales le permiten responder de determinada forma en el desempeño laboral (Alcoba, Mariano, Osca, & Topa, 2012).

Expresiones emocionales - Categoría secundaria.

Elementos personales traducidos en conductas verbales y no verbales, ligados a los sentimientos del sujeto. (Huit, 2001)

Expectativa - Categoría secundaria.

Proceso cognitivo donde el individuo anticipa pensamientos o situaciones, en relación a acuerdos implícitos o explícitos con la compañía. (Beltrán & Bueno, 1995)

Para concluir, cabe resaltar que los ejes de indagación que se expusieron en los apartados anteriores, fueron de vital importancia para el desarrollo investigativo, puesto que estos permitieron comprender y clasificar el tipo de riesgo psicosocial que presentó en la organización.

Procedimiento

El siguiente apartado pretende indicar cuál fue el proceso que se llevó a cabo en la investigación, para ello se describen las fases que lo componen; la primera fase consistió en la recopilación conceptual y la construcción del marco de referencia, en la segunda, se realizó la construcción del diseño metodológico, la tercera fase estuvo vinculada con la aplicación de los instrumentos y todo el proceso que atañe a la recolección de información, para luego pasar a la fase cuatro, donde se analiza la información y se finaliza con la respectiva discusión y conclusión, fase cinco. A continuación se describen cada una de las fases en detalle.

Primera fase - recopilación conceptual – construcción marco referencial- acercamiento a la población.

En un primer momento se realizó un acercamiento inicial con la población objeto de estudio, a través de la coordinadora del área de selección de la organización. En dicho encuentro se indagó sobre los procesos que desarrollan dentro de la compañía, donde participan los colaboradores o también conocidos como trabajadores, esto para identificar dinámicas de trabajo (horarios, funciones, organigrama), seguido se efectuó una revisión del horizonte institucional; con el fin de acordar la pertinencia de la identificación de los factores de riesgo en la población.

Por lo tanto, después del acercamiento mencionado con anterioridad se realizó la revisión documental, de las temáticas que comprenden los factores de riesgo psicosocial, teniendo presente sus componentes, la clasificación y las teorías que se interesaron por evidenciar dichos riesgos en el ámbito laboral. Además de su incidencia en la salud física y psicológica del participante. Todo ello; partiendo de aspectos que integran la psicología organizacional en las organizaciones de servicios temporales.

Segunda Fase - Construcción de diseño metodológico.

Posteriormente se procedió a definir el alcance de la investigación, la pertinencia de llevarla a cabo y los objetivos que orientarían su desarrollo. Con el fin de responder a lo anteriormente propuesto de forma objetiva y eficaz. Además se determinó qué herramientas nos permitirían obtener la información frente al fenómeno, teniendo presente que las características que lo componen fuesen adecuadas para la población, brindando un conocimiento global del fenómeno. Es así como en el proceso se determinó utilizar la batería para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, avalado para la población colombiana, y el grupo focal.

Tercera Fase -Aplicación de instrumentos y recolección de información.

En la aplicación del instrumento (batería), con el fin de no afectar las actividades laborales se establecieron dos sesiones de aplicación. En la primera sesión se informó a los participantes sobre el objetivo de la investigación, se orientó el contenido y las instrucciones que contiene la batería, asimismo se invitó a realizar la prueba en un ambiente tranquilo, de forma sincera, puesto que la información recolectada es confidencial, y lo que se consignará en dicho cuestionario no afectaría a la labor desempeñada.

Antes de iniciar el diligenciamiento de los cuestionarios se solicitó diligenciar el formato del consentimiento informado, en el cual cada participante de la investigación manifestó estar de acuerdo con la participación en la investigación.

Posteriormente se dio paso a la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, con sus respectivas instrucciones de diligenciamiento de los cuestionarios. A continuación se relacionan los cuestionarios que fueron aplicados:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Cuestionario para la evaluación del estrés

Como consecuencia de lo anterior y en base a los resultados arrojados por la batería aplicada, se procedió a diseñar la estructura del grupo focal; para luego realizar la ejecución en dos sesiones, en las cuales se enfatizó la generación de un ambiente adecuado que incentive la participación de todos los asistentes. El número de participantes en cada una de las sesiones del grupo fue de seis (6) personas pertenecientes al área de selección de la organización.

Ya en la actividad se establecieron los parámetros y acuerdos para el desarrollo de cada una de las sesiones, seguido; se aplicó el consentimiento informado, para luego, dar inicio al el planteamiento de las preguntas semiestructuradas, elaboradas con referencia a los resultados

arrojados por la batería. Se contó así, con la participación actividad de cada uno de los sujetos que integraron el grupo focal. Finalmente el equipo que integró la actividad investigativa agradeció el apoyo proporcionado y la cooperación para la realización del ejercicio.

Cuarta fase - Análisis de los resultados.

Culminado el proceso de recolección de la información descrito en los párrafos que anteceden, la siguiente fase del procedimiento consistió en articular los insumos arrojados por las herramientas aplicadas (batería-grupo focal), para la elaboración de un análisis que incluyera tanto los elementos estadísticos, como las categorías analíticas; resultado de las expresiones subjetivas de los participantes.

Para empezar, todos los datos arrojados luego de la aplicación del cuestionario, pasan por un proceso de elaboración de gráficas, las cuales permiten representar el conjunto de fenómenos, de forma sencilla, para la comprensión de la información allí expuesta. Adicionalmente las gráficas correspondientes a cada categoría, ya sea primaria o secundaria, vienen acompañadas de un texto que desglosa los datos en porcentajes y un breve análisis que define la categoría.

Ahora bien, culminado el análisis cuantitativo, el interés se centró en el proceso analítico de los datos cualitativos; el cual en un primer momento, pasa a un proceso de categorización y codificación de los aportes extraídos del ejercicio llevado a cabo en el grupo focal, esto, mediante la herramienta del Atlas Ti. Puntualizando, dicho software, se establece como una herramienta que permite, estructurar la información y agilizar el proceso de análisis que realizó el grupo investigativo.

En definitiva, todo el proceso analítico elaborado y descrito en las líneas anteriormente expuesta, tiene como fin brindar los insumos para que el interés investigativo pueda visualizarse de forma clara y contundente en los apartados de la discusión y las conclusiones.

Quinta fase – Discusión y conclusiones.

Por último, esta fase consistió en enlazar todos los aportes que desde la teoría y el marco metodológico alcanzó la investigación. Ello con el objetivo de identificar si fue pertinente el proceso; en relación a los trabajos que durante un periodo de la historia se interesaron por el significado, composición e implicaciones de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

Además de la información propia de la investigación que permitió concluir qué factores se presentaron en la organización, la incidencia en la calidad de vida de los participantes y el papel que cumple la psicología en todo este proceso.

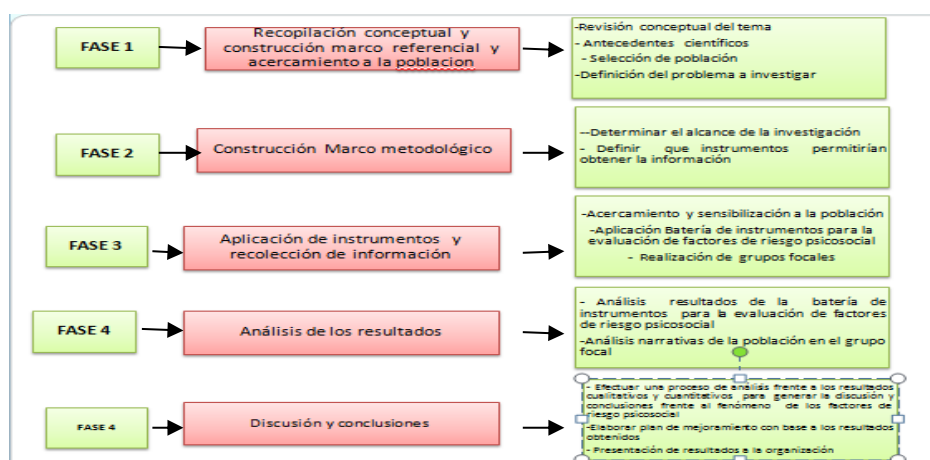


Figura No. 3 Fases del proceso investigativo.

Fuente: Elaboración propia (2015)

Finalizada la presentación de las fases, el siguiente apartado describe los aspectos éticos que permiten un sustento al proyecto investigativo.

Aspectos éticos de la investigación.

Siguiendo con los lineamientos planteados para la labor profesional y aplicación de las herramientas que permitan el trabajo ético del psicólogo, la ley 1090 de 2006 que decreta el

Congreso Colombiano, nos tipifica principios generales, tales como: la responsabilidad; en esta se asumen los actos y servicios ofrecidos de manera profesional, la confidencialidad; la información obtenida sólo podrá ser compartida con el consentimiento de la persona o de su representante legal, a menos de que se encuentre comprometida la integridad física de la misma, estándares morales y legales, haciendo referencia al ceñimiento del psicólogo, a los parámetros de los demás ciudadanos, excepto si se comprometiesen las responsabilidades profesionales, y evaluación de técnicas, permite el buen uso de los instrumentos de evaluación y el conocimiento de los resultados por parte de los usuarios, en pro de su bienestar e intereses, dando el manejo de seguridad correspondiente

Dentro de los artículos que tienen implicación para la presente investigación basados en la ley 1090 encontramos en primera instancia en el título II el artículo 9 en el cual se hace énfasis, sobre el respeto que se debe tener hacia los participantes del presente estudio, posteriormente el artículo V establece disposiciones para el adecuado manejo de la información recolectada, mediante el principio de la confidencialidad.

Así mismo dentro del título II encontramos que los artículos 10, 15, 23, 29, promueven el respeto por la individualidad y preferencias de cada sujeto, por otro lado el título VII en los artículos 49, 50 51, indican que todo trato que se le da a la información debe contar con el consentimiento del participante y el enfoque metodológico que se utilice para obtener la información debe seguir los lineamientos que se especifiquen para su utilización.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se procedió a solicitar a la organización el permiso para el desarrollo de la investigación solicitando un consentimiento informado institucional (Apéndice 1.), en el cual se dio a conocer a la organización el objetivo del estudio, la finalidad del mismo, haciendo especial énfasis en el manejo que se le dará a la información en cuanto a su confidencialidad y respeto de la información proporcionada a la organización. Para la recolección de información con cada participante, también se diseñó y solicito el consentimiento individual (Apéndice 2) en la aplicación de la batería, la cual fue aplicada de manera individual. Para el grupo focal (Apéndice 3).

A continuación se encontraran algunas leyes, que retoman el concepto de factores de riesgos psicosociales, puesto que estas nos permiten conocer desde una mirada legal que medidas se han implementado para controlar y afrontar el fenómeno y salvaguardar la salud del trabajador

En primera instancia se retoma la ley 1562 de 2012, la cual como principales aportes que efectúa en relación a la protección de la salud física y mental del individuo dentro del ámbito laboral, se encuentra el artículo IV, donde se reconoce que la enfermedad profesional puede ser producto de la exposición a factores de riesgo psicosocial inherentes a la actividad laboral, así mismo establece en el artículo VIII que las organizaciones deben tener establecido programas de promoción y prevención ante los factores de riesgo físicos, químicos, ergonómicos, psicosociales, y en caso de incumplimiento se generaran multas económicas.

Posteriormente se efectuó la revisión del decreto 1443 de 2014, donde se instauran lineamientos obligatorios para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en pro de prevenir los accidentes de trabajos y las enfermedades laborales, resaltando para la presente investigación el capítulo III donde se establece responsabilidades tanto para la ARL como para los trabajadores con el objetivo de disminuir el impacto que puedan tener los factores de riesgo sicosocial en el individuo.

Siendo relevante lo expuesto anteriormente puesto que en leyes anteriores se definían las responsabilidades de la organización frente a crear estrategias y acciones para disminuir el impacto de los riesgos psicosociales sobre los trabajadores, pero no se habían delegado responsabilidades para los demás actores de la organización (ARL – empleados), siendo un proceso integral que requiere de la intervención de todos los miembros que integran una organización.

Análisis de los resultados.

En las siguientes líneas, se expondrán el análisis cuantitativo y cualitativo, fruto de la recopilación de los insumos arrojados en la fase correspondiente al proceso de aplicación de herramientas para la identificación de factores de riesgo psicosocial.

Análisis cuantitativo.

Para la elaboración del análisis cuantitativo se tomó la estadística descriptiva como base. Solanas, Salafranca, Núñez (2005) la definen como “Aquella rama de la estadística que se ocupa de sintetizar los datos observados en la realidad con el objeto de detectar estructuras subyacentes y alcanzar así una mayor comprensión sobre los mismos” (p.18). Es decir que en esta se condensan los datos recopilados, para luego comprender el análisis de las categorías propuestas. (Solanas, 2005). Vale la pena decir, que dichas categorías ya se encontraban planteadas en la batería de riesgos psicosociales.

En relación a lo anterior cabe anotar que las categorías y los datos emergentes de las mismas provienen de la aplicación de dos cuestionarios; A y B, los cuales fueron elaborados para la comprensión del empleado, en relación a su ocupación (Ministerio de Protección Social, 2010).

Con respecto a la forma denominada A, la aplicación se llevó a cabo, en individuos que ocuparan cargos de jefatura, en el caso de la organización se aplicó a dos individuos. Y para la forma B los cargos que diligenciaron el cuestionario fueron analista, asistentes, y auxiliares.

Ahora bien, luego de la obtención de los datos brutos, y la asignación de valores para el proceso estadístico de los mismos, se realizan sumatorias y promedian, para luego ser transformados en las tablas de baremos, las cuales identifican el nivel de riesgo de las puntuaciones transformadas.

Análisis factores intralaborales forma B- Cargos operativos

A continuación en la Tabla en la No. 5 se puede observar el proceso de conversión que se realizó de los datos obtenidos de los cuestionario forma B (Cargos operativos), el cual consistió en hacer un proceso de conversión, previamente establecido en la batería de evaluación de factores de riesgo psicosocial,

En dicha tabla se muestra el nivel de riesgo que poseen los dominios y las dimensiones que las integran; correspondientes a los factores de riesgo intralaboral - forma B, aplicada a los cargos operativos; asistentes, analistas y auxiliares.

FORMA B							
DOMINIOS	DIMENSIONES	SUMATORIA DEL PROMEDIO DE LOS ITEMS	TRANSFORMACION PROMEDIO DE ITEMS	RIESGO	PUNTAJE BRUTO POR DOMINIO	VALORES DE TRANSFORMACION * DOMINIO	RIESGO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	CARÁCTER Y LIDERAZGO	9,3	17,81	MEDIO	24,1	20,0877193	MEDIO
	RELACIONES SOCIALES	11,5	24,01	MEDIO			
	RETROALIMENTACION DESEMPEÑO	3,3	16,58	BAJO			
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	CLARIDAD DEL ROL	2,9	14,47	MEDIO	15,1	20,90643275	BAJO
	CAPACITACION	3,2	26,32	ALTO			
	PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO	1,8	15,35	BAJO			
	OPORTUNIDAD PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	3,3	20,72	BAJO			
	CONTROL Y AUTONOMIA SOBRE EL TRABAJO	3,8	32,02	SIN RIESGO			
DEMANDAS DE TRABAJO	DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FISICO	9,0	18,75	SIN RIESGO	42,2	27,0242915	RIESGO BAJO
	DEMANDAS EMOCIONALES	14,1	39,18	ALTO			
	DEMANDAS CUANTITATIVAS	3,1	25,44	BAJO			
	INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL	4,4	27,30	MEDIO			
	DEMANDA CARGA MENTAL	7,4	36,84	SIN RIESGO			
	DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	4,3	17,76	SIN RIESGO			
RECOMPENSAS	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y EL TRABAJO	1,9	12,17	ALTO	4,9	12,23684211	MEDIO
	RECONOCIMIENTO	2,9	12,28	MEDIO			
TOTAL EXTRALABORALES B		69,7	58,41		86,2	80,26	transformado

Tabla 5. Tabla de conversión Forma B - cargos operativos.
Fuente. Elaboracion propia (2015).

Posteriormente se mostrara a detalle los gráficos de elaboración propia que buscan visibilizar de manera dinámica los resultados por dominios y dimensiones que especifican el nivel de riesgo en el cual se presenta cada factor de riesgo psicosocial.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B- Cargos Operativos.

La Figura No. 5 expone los porcentajes arrojados para la categoría de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la cual corresponde a la categoría primaria intralaboral forma B.

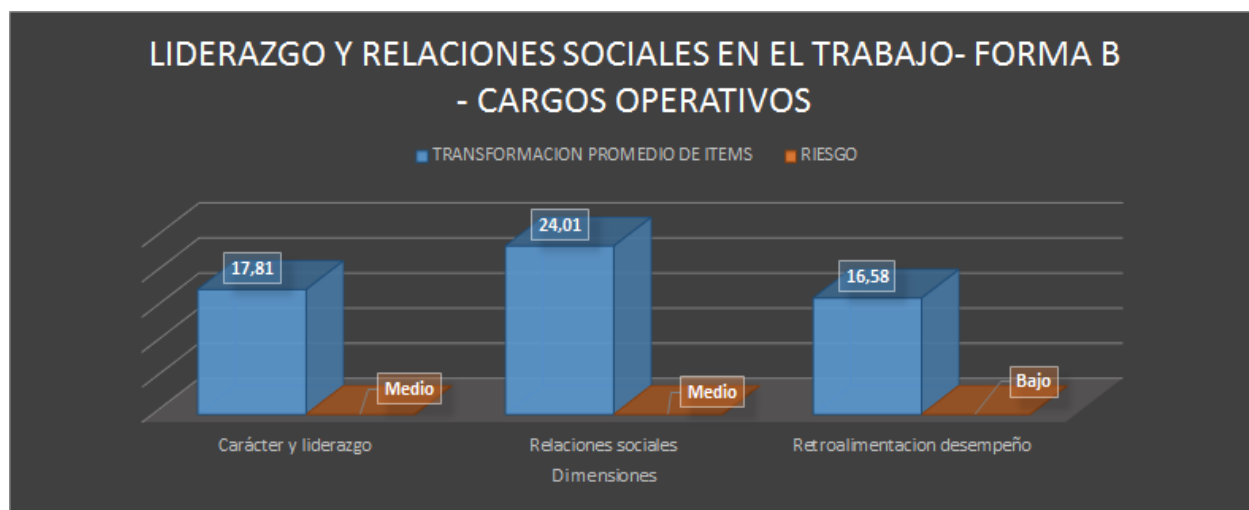


Figura No 5. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma B- cargos operativos

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Presenta un nivel de riesgo medio se encuentran las dimensiones de *las relaciones sociales (24,01)* y de *carácter y liderazgo con (17,81)* con un nivel bajo se encuentra la dimensión de retroalimentación desempeño (16,58) con ello se puede deducir que en la dimensión de relación social se está viendo una vulnerabilidad y posible riesgo esto debido según

los miembros de la organización por la característica misma de la labor además de cargas externas al trabajo.

Control sobre el trabajo forma B- Cargos operativos.

Continuando, la figura No. 6 comprende la categoría de análisis secundaria de Control sobre el trabajo, de la forma B, cargos operativos.

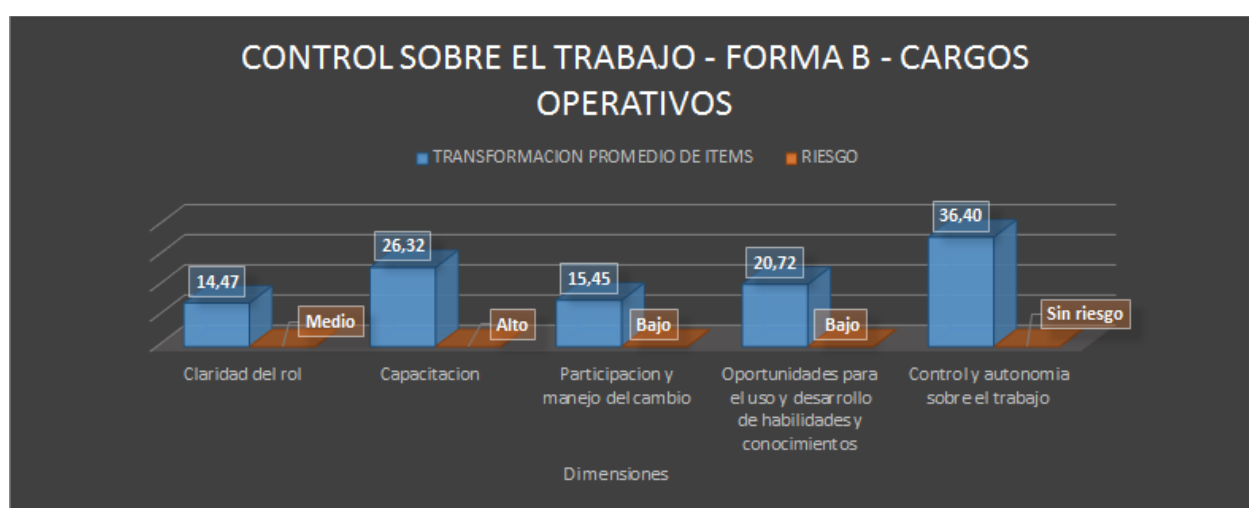


Figura No 6. Control sobre el trabajo forma B- cargos operativos

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

La dimensión de *capacitación* está en un nivel alto con porcentaje de (26,32) en un nivel medio encontramos las siguiente dimensión *claridad del rol* con (14,47) en el nivel bajo *la participación y-manejo del cambio* y *las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos* y por último el nivel sin riesgo con la dimensión *control y autonomía sobre el desarrollo* con un porcentaje de 36,40.

La dimensión capacitación presenta nivel de riesgo medio por ende se sugiere reforzar dicha dimensión para evitar que pase a un nivel mayor.

En relación al cuestionario de forma B, la figura No. 7 presenta los porcentajes del factor de riesgo correspondiente a las recompensas en los cargos de jefatura.

Demandas.

La Figura No. 4 pone de manifiesto los porcentajes que se obtuvieron en la categoría secundaria de Demandas del trabajo, correspondiente a la categoría primaria intralaboral forma B.

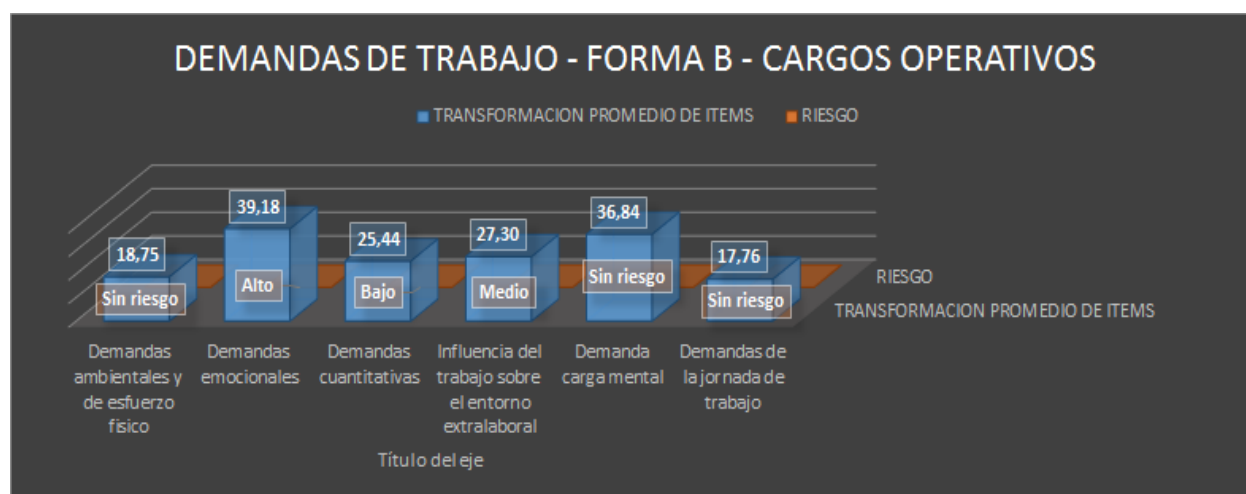


Figura No 4. Demandas de trabajo forma B - cargos operativos

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Siendo las *demandas emocionales* el que presenta un nivel de riesgo alto con un porcentaje de 39,18 en el nivel medio se encuentra *la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral* con un porcentaje de 27,30. Con un nivel bajo se encuentran las *demandas cuantitativas* con un porcentaje de 25,44 y por último en un nivel sin riesgo las *demandas carga mental, jornada de trabajo y ambientales y de esfuerzo físico* con porcentajes de (36;84) (17,76) y (18,75) respectivamente.

A nivel de las exigencias de demandas emocionales observamos una fuerte afectación en cuanto al control de emociones, lo que indicaría que en este sentido se evidencia un potencial

riesgo psicosocial que afecta no sólo a los colaboradores de la organización si no a la organización misma.

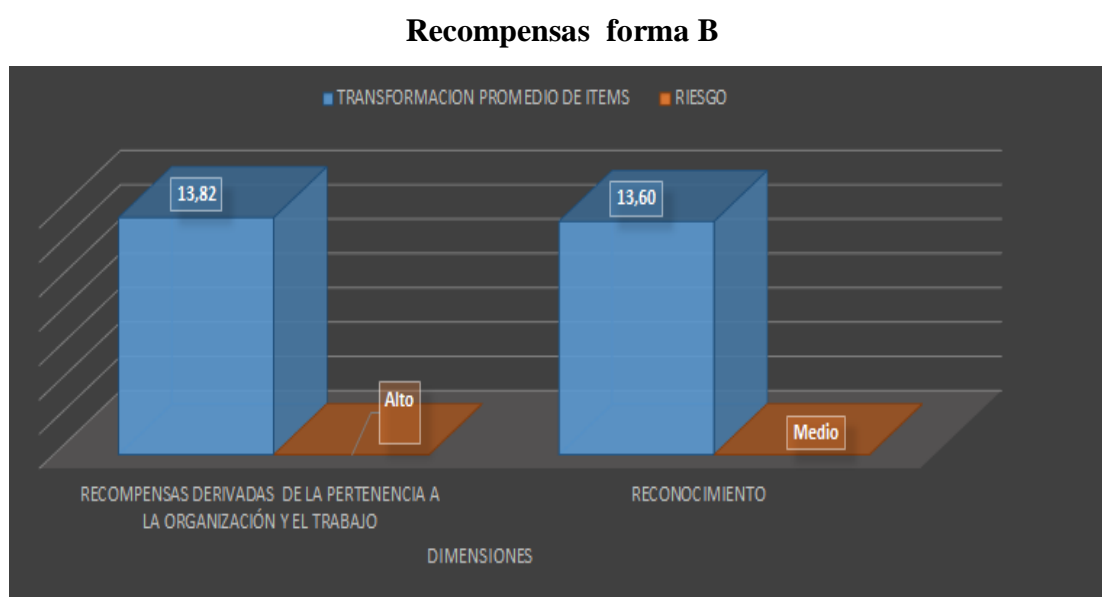


Figura No 7. Recompensas forma B - cargos de jefatura

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Para el caso de la dimensión *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo* presenta un nivel de riesgo alto con un porcentaje de (13,82) seguido por un nivel medio *reconocimiento* con (13,60). Lo que indica que en la organización, por parte de sus cargos de jefatura se presenta un alto nivel de riesgo psicosocial en la dimensión de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo que hace referencia al nivel de compromiso que tienen sus jefes - directivos hacia la organización.

Análisis factores intralaborales forma A- Cargos gerenciales

A continuación se expone la figura No. 8 correspondiente a la Categoría primaria de riesgo intralaboral, forma A, donde se difieren los porcentajes correspondientes a las categorías secundarias que se desprenden de los análisis cuantitativos.

Gráfico general de los factores de riesgo psicosocial - Forma A- establecidas para jefes.

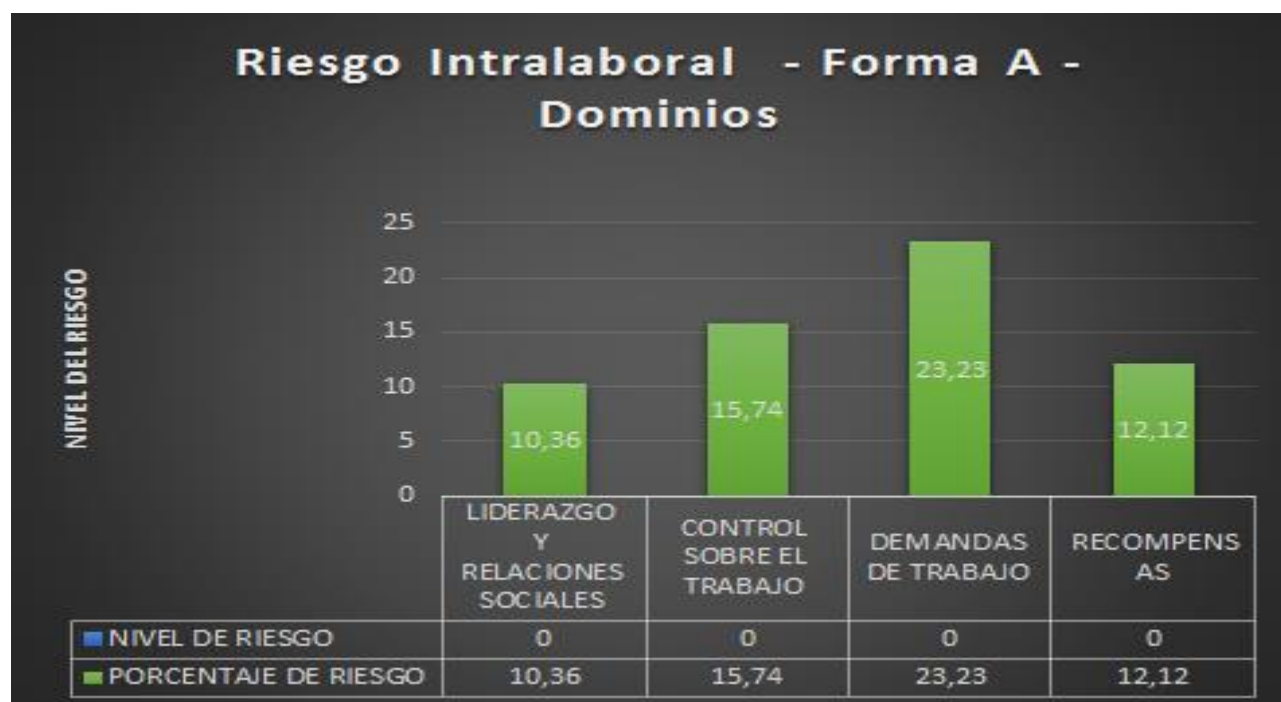


Figura 8. Factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A dominios

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

En la Gráfica 7. Se observa los porcentajes que determinan el nivel de riesgo que poseen las diferentes dimensiones correspondientes a los factores de riesgo intralaboral. La dimensión *recompensa* con un 12.12 se encuentra en un nivel medio seguido por las dimensiones *control sobre el trabajo* y *liderazgo - relaciones sociales* con un porcentaje de de 15,74 y 10,36 presentando un nivel de riesgo bajo, por último con un nivel de riesgo sin riesgo o despreciable el dominio *demanda de trabajo* con un porcentaje de 23,23.

Continuando con el mismo cuestionario de la forma A, la figura No. 9 presenta los porcentajes del factor de riesgo correspondiente a la categoría de demandas sobre el trabajo, aplicados a los cargos de jefatura.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo forma A - Cargos de jefatura.

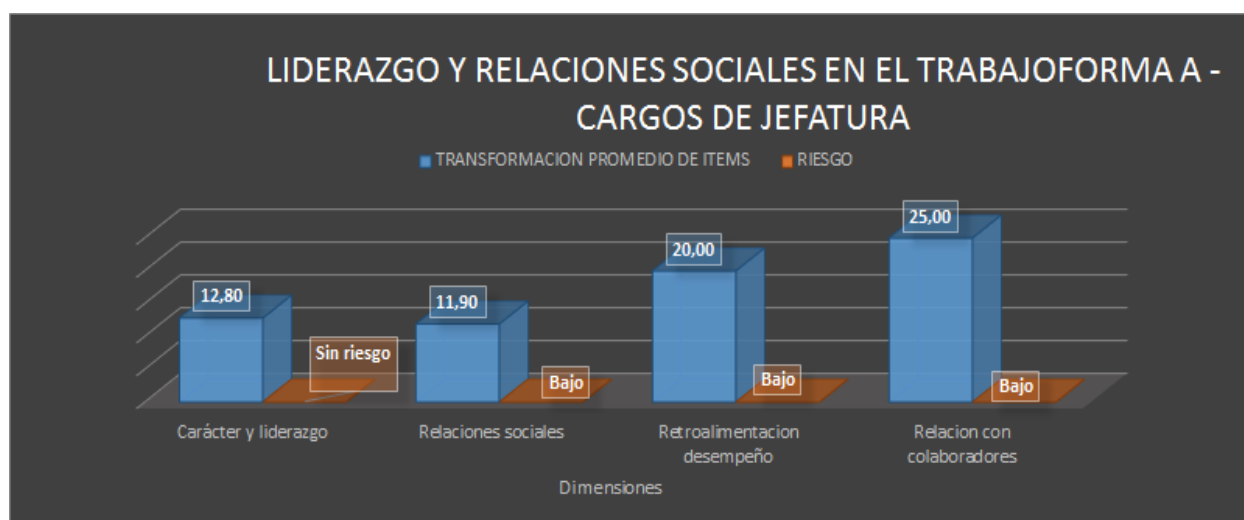


Figura No 10. Liderazgo forma A- cargos de jefatura

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Se encuentran tres dimensiones en nivel de riesgo bajo *relación con colaboradores* (25,00) *retroalimentación desempeño* (20,00) y *relaciones sociales* (11,90) sin riesgo la dimensión *carácter y liderazgo* (12,80). Mostrando de esta manera que la organización presenta bajos niveles de riesgo en cuanto a su liderazgo y relaciones sociales por parte de sus directivos.

Ya en relación con la categoría secundaria Control sobre el trabajo, la figura No. 11 expone los porcentajes correspondientes para las dimensiones que la conforman.

Control sobre el trabajo forma A- Jefaturas.

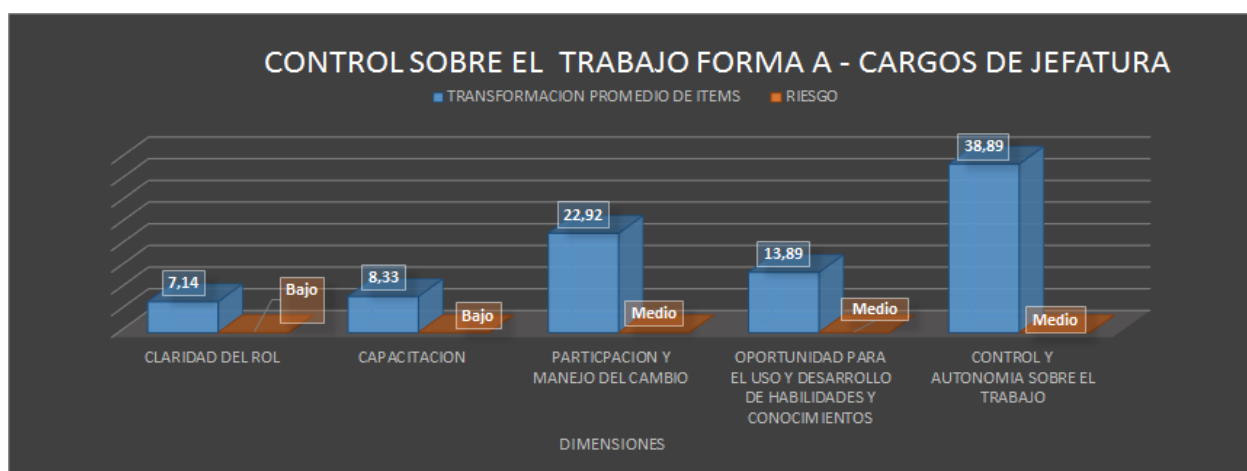


Figura No 11. Control sobre el trabajo forma A- cargos de jefatura

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

De las cinco dimensiones tres presentan riesgos medio *control y autonomía sobre el trabajo (38,89) participación y manejo del cambio (22,92) y oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos (13,89)* con nivel bajo se tiene las dimensiones *capacitación (8,33) y claridad del rol ((7,14).* en cuanto al control sobre el trabajo la organización presenta un riesgo de nivel medio por parte de la jefatura.

En la figura No.12 representan los porcentajes obtenidos para la categoría secundaria de Recompensas, determinado de este modo el factor de riesgo psicosocial.

Demandas de trabajo

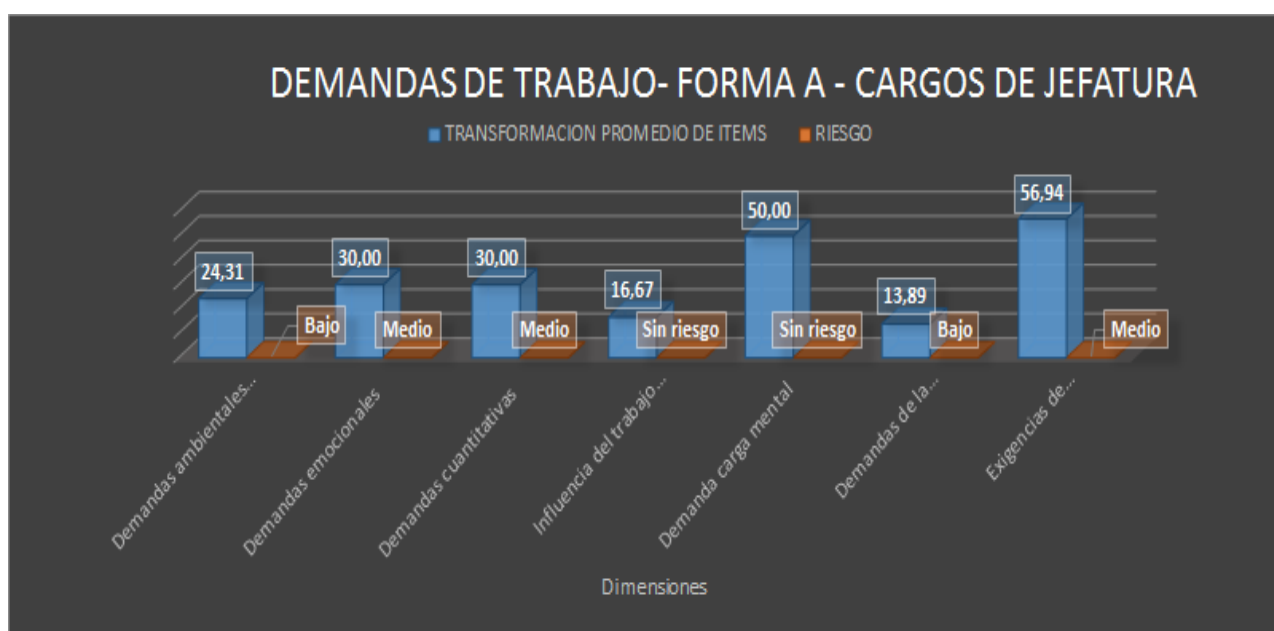


Figura No 9. Demandas de trabajo forma A- cargos de jefatura

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

En nivel de riesgo medio se encuentran las dimensiones de *exigencias* (56,94) *demandas cuantitativas* (30,00) y *demandas emocionales* (30,00) con un nivel bajo la dimensiones *demandas ambientales* (24,31) y con nivel sin riesgo tenemos las dimensiones *demanda de carga mental* (50,00) e *influencia del trabajo*.

En la misma línea, la figura No. 10, expone los porcentajes que arrojó el cuestionario en relación a la categoría de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Recompensas forma A- Cargos de jefatura

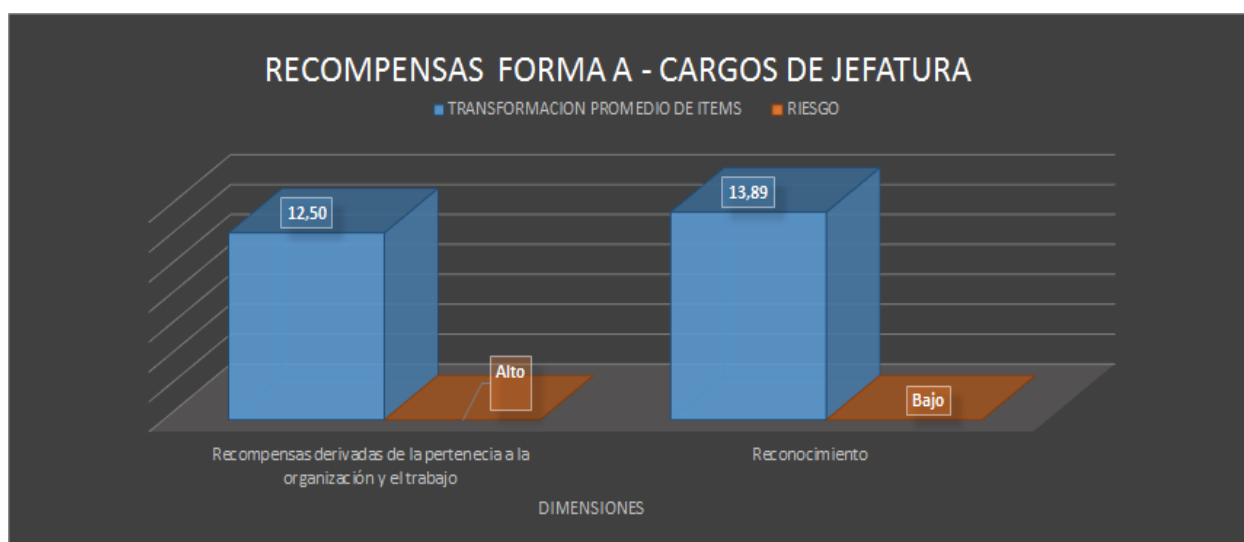


Figura No 12. Recompensas forma A- cargos de jefatura

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

En la figura podemos observar que el nivel de riesgo alto para la dimensión de *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y el trabajo* (12,50) y nivel bajo para *reconocimiento* (13,89). Lo que indica que por parte de las jefaturas está presente un alto riesgo psicolaboral en lo referente a las recompensas por organización en el trabajo.

Analisis factores de Riesgos Extralaborales

La tabla que se expone a continuación contiene los datos obtenido por medio de la aplicación del cuestionario para la evaluación de los factores de riesgo extralaboral, el cual fue diligenciados por los individuos trabajadores del área de selección de la compañía de servicios temporales. Las temáticas que enmarcan el proceso son: los dominios, que conforman y evidencian el nivel de afectación, junto con los datos brutos arrojados por la sumatoria y las transformaciones de los resultados que se traducen en el nivel de riesgo.

RIESGOS EXTRALABORALES				
DOMINIOS	DIMENSIONES	SUMATORIA DEL PROMEDIO DE LOS ITEMS	TRANSFORMACION PROMEDIO DE ITEMS	RIESGO
CONDICIONES EXTRALABORALES	TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	4.2	26.25	Medio
	RELACIONES FAMILIARES	1.9	15.83	Bajo
	COMUNICACION Y RELACIONES INTERPERSONALES	4.0	19.75	Medio
	SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR	6.7	55.42	Muy Alto
	CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO	9.7	5.06	Sin riesgo
	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO	9.0	24.80	Medio
	DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA	8.4	52.50	Muy Alto
TOTAL EXTRALABORALES		43.7	28.52	

Tabla. No .6 Tabla de conversión riesgos extralaborales

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo

Continuando la figura No. 13 contiene las categorías secundarias que emergen de la categoría primaria de riesgos extralaborales, con los respectivos porcentajes arrojados por el



análisis cuantitativo, indicándonos así, el nivel de riesgo de la categoría.

Figura N°3. Factores de riesgo psicosocial extralaboral

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Se observa los porcentajes que determinan el nivel de riesgo que poseen las dimensiones correspondientes a los factores de riesgo extralaboral. La dimensión *Situación Económica del Grupo Familiar* arroja un porcentaje de 55.42; lo cual indica un nivel de riesgo Muy Alto, seguido *Desplazamiento vivienda – trabajo- vivienda*, tiene un porcentaje de 52.50, indicando de igual forma riesgo Muy Alto. En ese orden de ideas *Tiempo fuera del trabajo* (26.25), *Comunicación y relaciones interpersonales* (19.75) e *Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo* (24.80), con sus respectivos porcentajes determinan un nivel Medio de riesgo. Finalizando *Relaciones Familiares* con un porcentaje de 15.83, representa un riesgo Bajo y *Características de la Vivienda y de su Entorno* con un porcentaje de 5.06, no presenta riesgo.

Tiempo fuera del trabajo.

La Figura No. 14. Está compuesta por el porcentaje que arrojó la categoría secundaria de Tiempo fuera del trabajo, que determina el nivel de riesgo psicosocial.



Figura No. 14. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales -Tiempo fuera del trabajo

Fuente: elaboración propia de resultados de riesgo extralaboral.

En la Figura 14. Se observa que el porcentaje que determina el nivel de riesgo que posee la dimensión *Tiempo fuera del trabajo* es de un 26.25 %, lo cual indica que la compañía presenta un nivel de riesgo Medio.

Este nivel de riesgo que presenta la dimensión, hace referencia a la cantidad y calidad de tiempo, con el que cuenta el sujeto trabajador para actividades tales como; compartir con su familia, actividades de recreación y esparcimiento; entre esas múltiples posibilidades de aprovechamiento del tiempo libre.

Relaciones familiares.

La Figura No. 15 expone el porcentaje que determina el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de relaciones familiares.

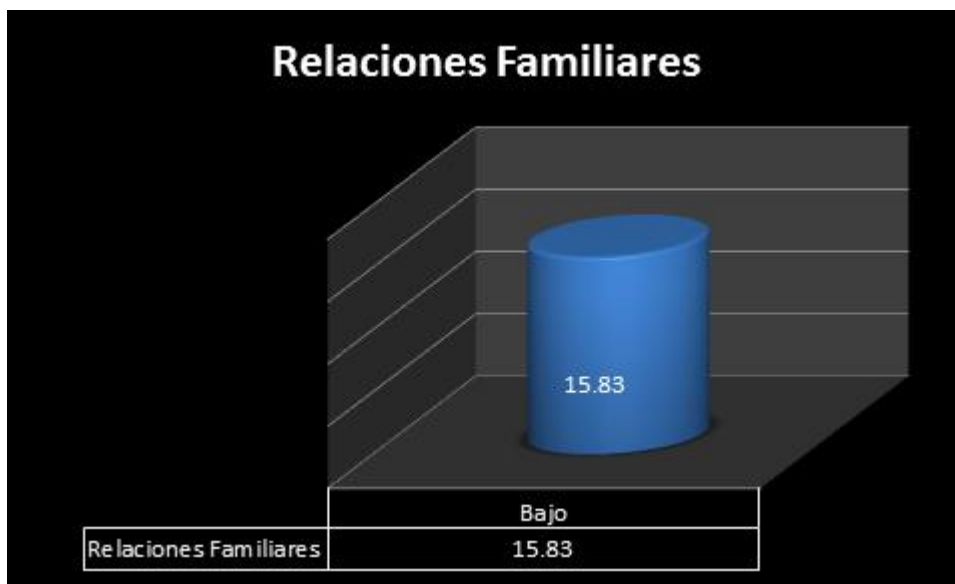


Figura No.15. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Relaciones Familiares.

Fuente: elaboración propia de resultados de riesgo extralaboral.

En la Figura No. 15. Se observa que el porcentaje que determina el nivel de riesgo que posee la dimensión *Relaciones Familiares* es de 15.83 %, lo cual implica que la compañía presenta un nivel de riesgo Bajo.

Comprendiéndose este riesgo bajo, como una baja o inexistente probabilidad de que sus relaciones familiares se tornan conflictivas, lo cual posibilita una red de apoyo del grupo o núcleo familiar. Dicho bienestar brinda la posibilidad de verse reflejado en el entorno laboral del sujeto trabajador.

Comunicación y relaciones interpersonales.

Continuando con el análisis la Figura No. 16 permite comprender el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de Comunicación y relaciones interpersonales



Figura No. 16. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales, dimensión Comunicación y Relaciones Interpersonales

En la Figura No. 16 Se observa que el porcentaje que determinar el nivel de riesgo que posee la dimensión *Comunicación y relaciones interpersonales* es de un 19.7%, lo cual indica que la compañía presenta un nivel de riesgo Medio.

Retomando al apartado anterior, se ve evidenciado que los vínculos interpersonales y los espacios para este tipo de relaciones (amistad, compañeros de vida), son mínimos o inexistentes, influyendo en una posible privación del acompañamiento, de individuos que no pertenecen a su núcleo familiar.

Situación económica del grupo familiar.

La Figura No. 17 expone el porcentaje que determina el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de Situación económica del grupo familiar.

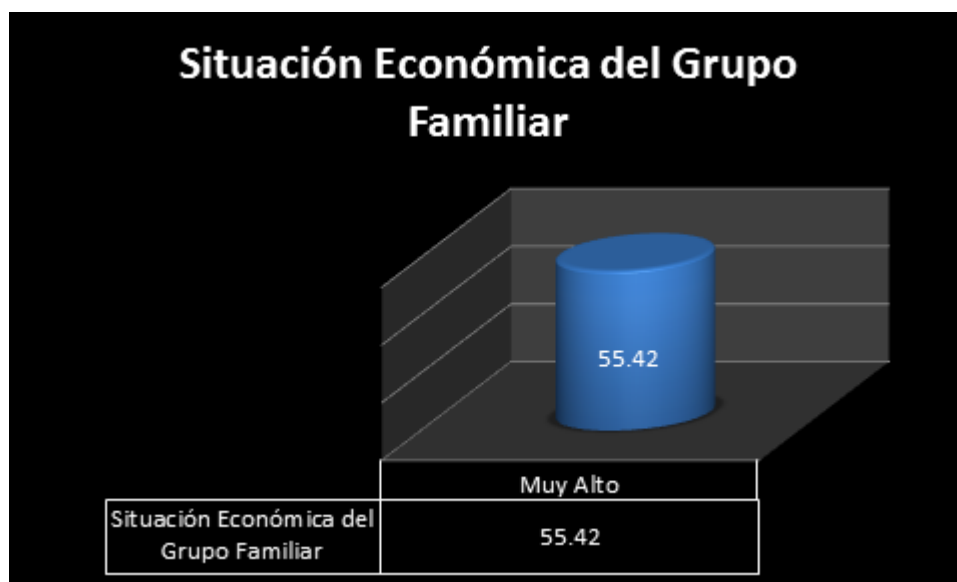


Figura No. 17. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales, dimensión Situación Económica del Grupo Familiar.

Fuente: elaboración propia resultados batería riesgo extralaboral (2015)

En la Figura No. 17. Se observa que el porcentaje que determina el nivel de riesgo que posee la dimensión Situación Económica del Grupo Familiar es de un 55.42%, lo cual indica que la compañía presenta un nivel de riesgo Muy Alto.

Dicho riesgo se caracteriza por la percepción del sujeto trabajador, de la insuficiencia a nivel económico que posee el grupo familiar para responder ante las necesidades básicas, y gastos por endeudamiento.

Características de la vivienda y de su entorno.

La Figura No. 18 expone el porcentaje que determina el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de Características de la Vivienda y de su Entorno.

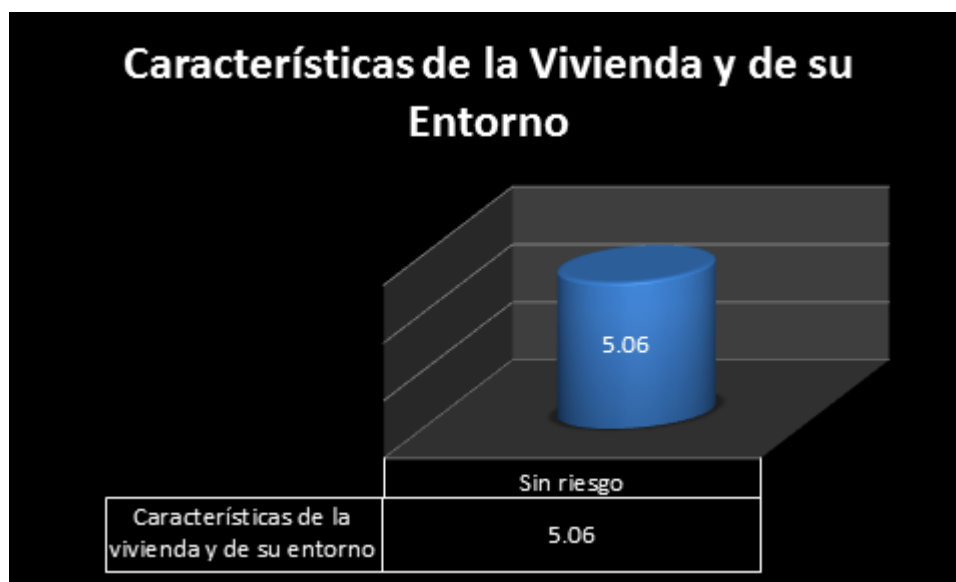


Figura No.18 Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Características de la Vivienda y de su Entorno.

Fuente: elaboración propia resultados batería riesgo extralaboral (2015)

En la Figura No. 18. Se observa que el porcentaje que determinar el nivel de riesgo que posee la dimensión Características de la Vivienda y de su Entorno es de 5.06%, lo cual indica que la compañía no presenta ningún riesgo.

Puesto que los sujetos trabajadores pueden encontrarse conformes y cómodos con las condiciones de su vivienda y el entorno en la cual esta se encuentra ubicada.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

La Figura 19 visibiliza el porcentaje que determina el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

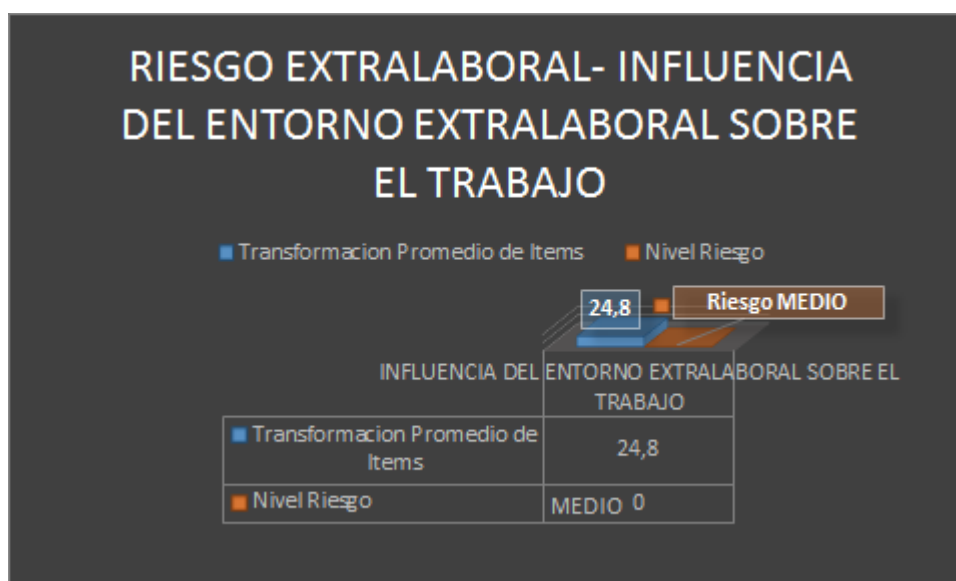


Figura No. 19. Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial (2015).

En la Figura No.19. Se observa que el porcentaje que determina el nivel de riesgo que posee la dimensión *Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo* es de un 24.8 %, lo cual indica que la compañía presenta un nivel de riesgo *Medio*.

Indicando que existe influencia del entorno extralaboral sobre el desempeño del trabajador, puesto que se ubica en el nivel “Medio” de riesgo, lo cual sugiere que las exigencias de a nivel familiar y personal externas influyen de forma negativa en su bienestar laboral siendo por ende un riesgo potencial, que amerita intervención psicosocial.

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

La Figura No. 20 permite determinar el nivel de riesgo psicosocial para la categoría secundaria de Desplazamiento vivienda - trabajo- vivienda

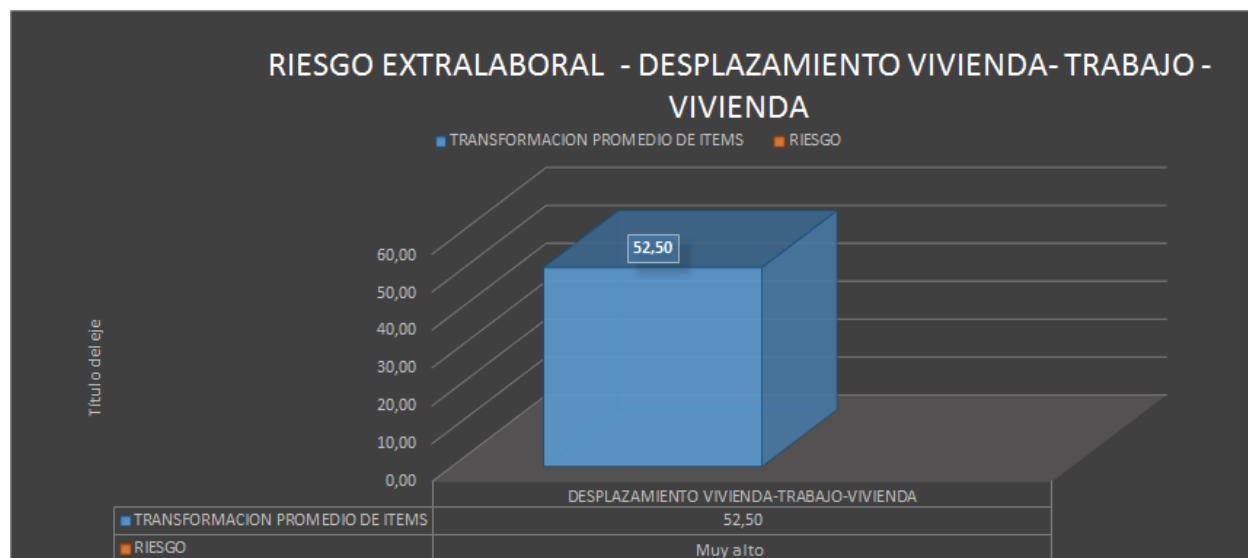


Figura No. 20 Niveles de riesgo de los Factores Extralaborales - Desplazamiento vivienda - trabajo- vivienda
Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por la batería de factores de riesgo psicosocial (2015).

Se observa que el porcentaje que determina el nivel de riesgo que posee la dimensión *Desplazamiento vivienda - trabajo- vivienda* es de un 52.50 %, lo cual indica que en la Organización presenta un nivel de riesgo *Muy alto* relación a esta variable.

La anterior categoría está relacionada con la dificultad y tiempos que emplea el sujeto, para transportarse de su residencia a su lugar de trabajo, los cuales generan desgaste físico y mental debido a los recorridos que debe realizar. Se encuentra por ende que el nivel de riesgo que presenta la anterior dimensión se requiere de intervención inmediata al ser un riesgo potencial.

Para resumir, cabe resaltar que los gráficos y sus respectivas explicaciones, permitieron descomponer los datos, y así identificar qué factores de riesgo psicosocial tuvieron un alto porcentaje en los cuestionarios aplicados a los participantes.

Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés.

Un aspecto relevante para la consecución de la investigación, se ve reflejado en la figura no. 21, ya que esta expone los niveles de estrés que se identificaron en la organización objeto de estudio.

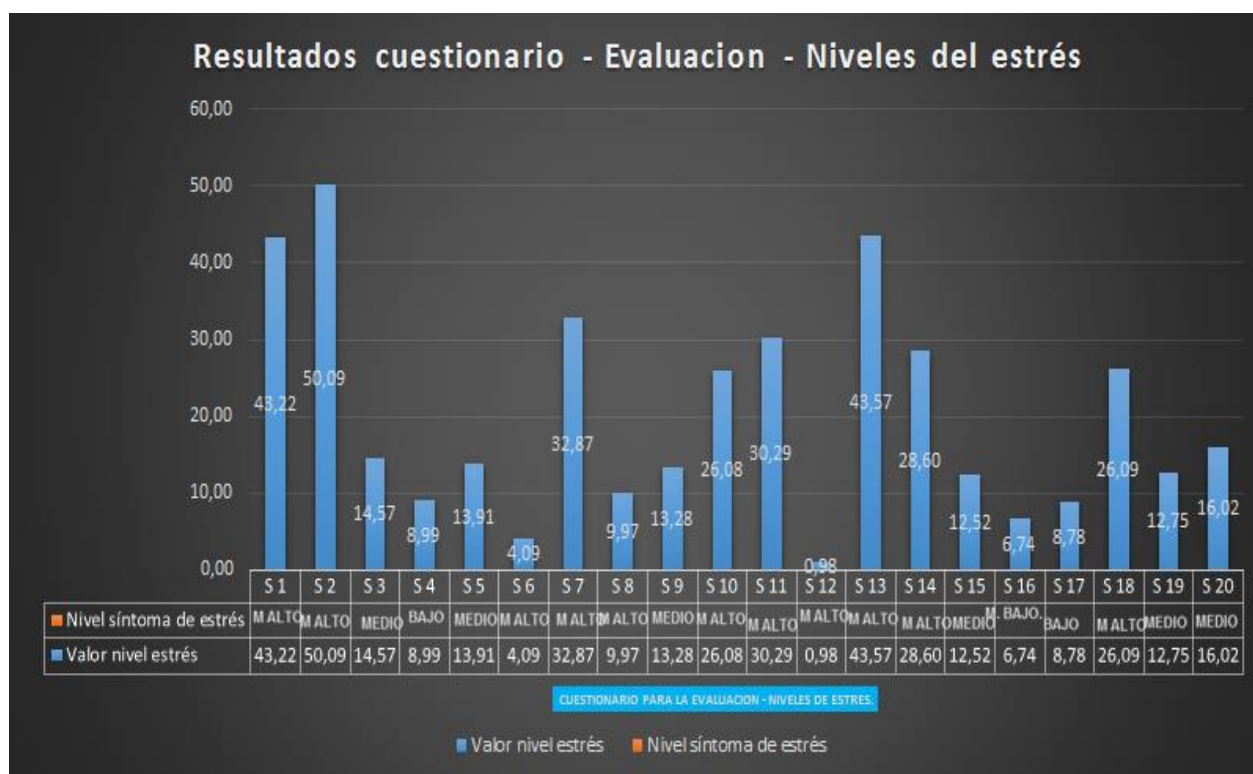


Figura No. 21. Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por el cuestionario de evaluación de los niveles del estrés (2015).

En la Figura No. 21. Se observa los porcentajes que determinan el nivel de estrés que presenta cada uno de los 20 sujetos trabajadores en el área de selección.

Los sujetos que presentan un nivel de estrés Muy Alto son: 1, cuyo cargo está relacionado con la categoría profesionales o técnicos, en esta misma categoría y nivel de estrés se encuentran los sujetos 7, 10, 11, 14. Y junto a estos el nivel de estrés en el cargo de auxiliares, le corresponde a los sujetos 2, 13 y 18.

Con relación a lo anteriormente expuesto, pasamos a los sujetos que presentaron un nivel Medio de estrés, de los cuales cuatro corresponden al cargo de profesionales o técnicos, en su orden 3, 5, 9, 15 y como auxiliar el sujeto 19, finalizando con el sujeto 2, que corresponde a el cargo de jefe.

En ese orden de ideas el sujeto 4 (jefe), 8 (auxiliar) y 17 (profesional o técnico) posee un Bajo nivel de estrés.

Finalizando, quienes poseen un nivel Muy Bajo de estrés son el sujeto 6 (profesional o técnico), el 12 (jefe) y por último el 16 (profesional o técnico).

En este propósito se consideró pertinente agrupar los sujetos por cargos para la explicación del impacto que pueden tener el nivel de estrés identificado. Y luego de realizar una conversión en porcentajes los resultados arrojados fueron:

Auxiliares: El nivel de estrés en el cargo de auxiliares, posee un nivel alto, arrojado por el promedio realizado a los cinco sujetos que ejercen dicha labor. Este nivel nos indica que se debe realizar una evaluación que correlacione los riesgos intra y extra laborales, en el ambiente y las estrategias de afrontamiento de cada individuo.

Profesionales o Técnicos: En dichos cargos se presenta un nivel alto de estrés, lo cual implica la comprensión del nivel, en relación a los dominios postulados en los riesgos intra y extra laborales, para evaluar e intervenir de forma acertada en los efectos desencadenantes.

Jefes. Porcentuando los datos, se arroja que poseen un nivel medio los cargos de jefatura, indicándonos un estrés moderado, lo cual implica una acción de observación que posibilite la comprensión y consecución de actos orientados a la prevención de los efectos en la salud.

A continuación se expone la tabla producto de los procesos cuantitativos que permiten determinar el nivel de estrés y arrojar los resultados de la gráfica x - Cuestionario, evaluación niveles de estrés.

Tabla 7- Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés / Cargos

Participante	Cargos	Valor nivel estrés	Nivel síntoma de estrés
Sujeto 1	Profesionales o técnicos	43,22	Muy Alto
Sujeto 2	Auxiliares	50,09	Muy Alto
Sujeto 3	Profesionales o técnicos	14,57	Medio
Sujeto 4	Jefe	8,99	Bajo
Sujeto 5	Profesionales o técnicos	13,91	Medio
Sujeto 6	Profesionales o técnicos	4,09	Muy Bajo
Sujeto 7	Profesionales o técnicos	32,87	Muy Alto
Sujeto 8	Auxiliares	9,97	Bajo
Sujeto 9	Profesionales	13,28	Medio

	técnicos			
Sujeto 10	Profesionales	o	26,08	Muy Alto
	técnicos			
Sujeto 11	Profesionales	o	30,29	Muy Alto
	técnicos			
Sujeto 12	Jefe		0,98	Muy Bajo
Sujeto 13	Auxiliares		43,57	Muy Alto
Sujeto 14	Profesionales	o	28,60	Muy Alto
	técnicos			
Sujeto 15	Profesionales	o	12,52	Medio
	técnicos			
Sujeto 16	Profesionales	o	6,74	Muy Bajo
	técnicos			
Sujeto 17	Profesionales	o	8,78	Bajo
	técnicos			
Sujeto 18	Auxiliares		26,09	Muy Alto
Sujeto 19	Auxiliares		12,75	Medio
Sujeto 20	Jefe		16,02	Medio

Tabla 7. Resultados cuestionario - evaluación - Niveles del estrés / Por cargos

Fuente: Diseño propio con base los resultados arrojados por el cuestionario de evaluación de los niveles del estrés / Por cargos (2015).

Tanto la figura N°. 21, como la tabla 7 permitieron comprender el proceso de identificación de los niveles de estrés que se llevó a cabo en el área de selección de la compañía de riesgos psicosocial. Lo cual facilita el análisis conjunto de las demás categorías que componen la investigación.

Análisis cualitativo

Para profundizar en los resultados obtenidos tras la aplicación de la Batería, se procedió a la realización de las sesiones de grupo focal con el fin de clarificar algunas de las percepciones y nivel de riesgo percibido por los colaboradores.

El instrumento de análisis de corte cualitativo, utilizado fue el software Atlas TI, Justicia (2005) nos menciona. “ (...) no pretende automatizar el proceso de análisis, sino simplemente ayudar al intérprete humano agilizando considerablemente muchas de las actividades implicadas en el análisis cualitativo y a la interpretación” (p.2). Es decir que dicho programa se transforma en una herramienta que permite a los investigadores por medio de las categorías creadas realizar posteriormente una codificación, generando así unidades de análisis para los siguientes pasos investigativos.

En ese orden de ideas a continuación se describe el proceso:

1 Paso: Se identificaron las categorías ya establecidas en la batería y por medio de convenciones realizadas para la categorización de las transcripciones del grupo focal, se arrojó información expresada explícitamente por los participantes, para cada una de las dimensiones.

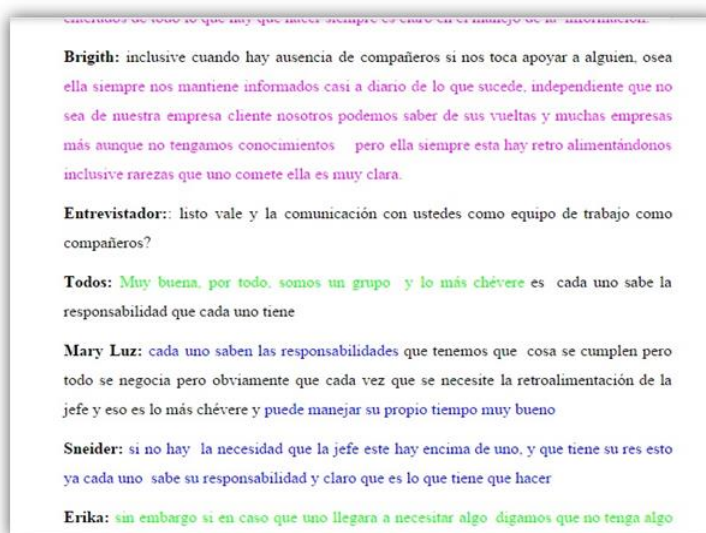


Figura No. 22 Convenciones elaboradas para el proceso investigativo.

Fuente: Diseño propio (2015).

2 Paso: Luego de realizar las categorías, teniendo presente la herramienta de convenciones elaborada, la información se trasladó al Atlas Ti, donde se codifican los datos, entendiendo codificación; como un proceso sistemático que permite refinar las interpretaciones de los datos (Chacón, 2004) El paso siguiente a la refinación, consiste en la agrupación que genera el programa según códigos asignados, o en esta caso, las categorías establecidas.

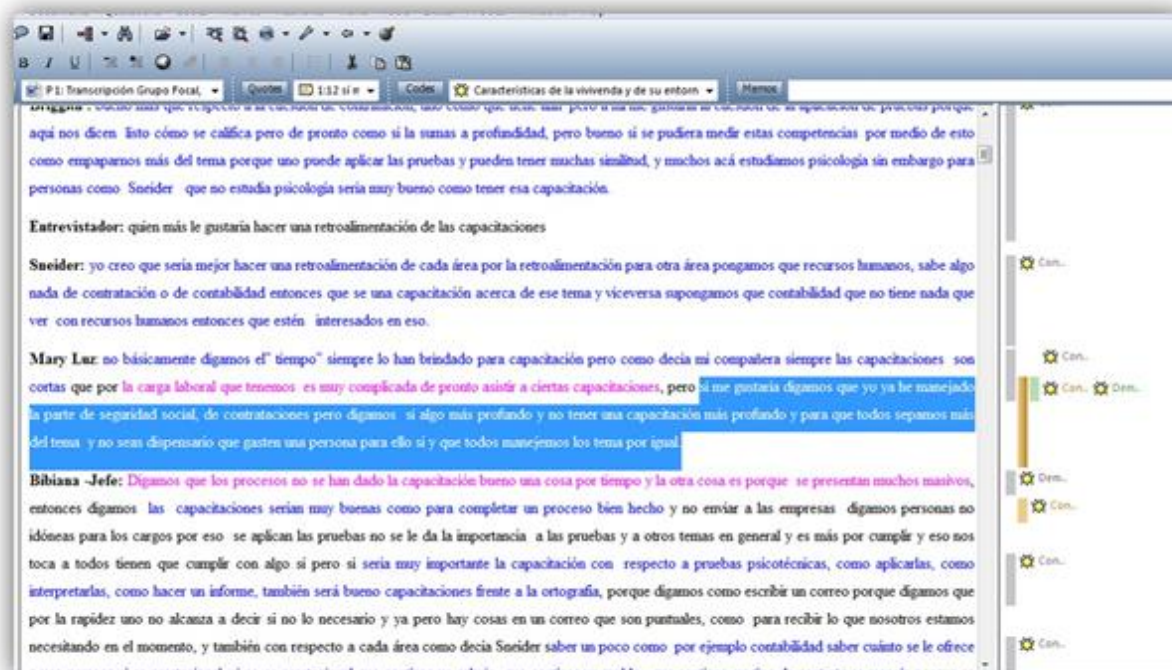


Figura No. 23 Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti

Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti. (2015)

3. Paso: Posteriormente, luego de codificadas las categorías principales; factores intralaborales, factores extralaborales y factores individuales, el Atlas Ti, arroja redes compuesta por la relación entre los factores de riesgo psicosocial, las categorías principales y por último las categorías secundarias. Permitiendo dichas relaciones una mejor representación de los resultados arrojados en el grupo focal que se llevó a cabo con los participantes de la organización, en el ejercicio de identificación de factores de riesgo psicosocial.

A continuación en la figura no 24 se nos presenta la división de los tres dominios o para efectos de la investigación; categorías principales, que miden los factores de riesgo psicosocial en la compañía, siendo esta, el resultado de la categorización que permite hacer el Atlas ti.

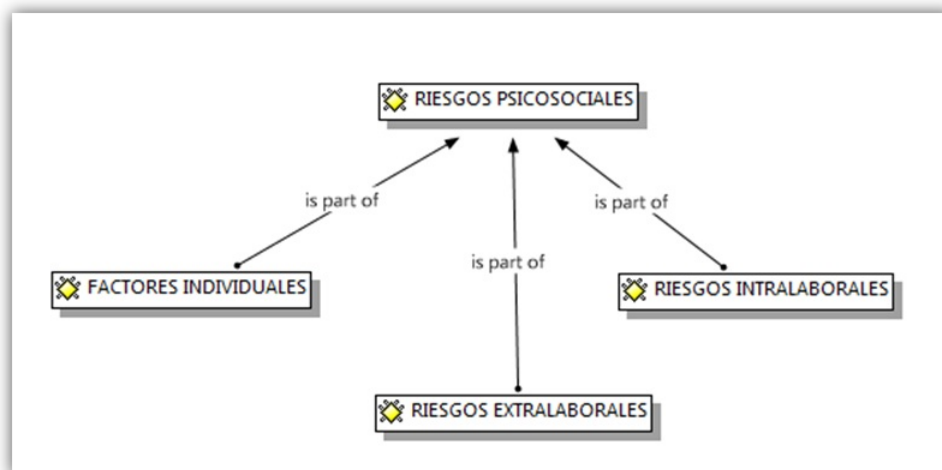


Figura No. 24 Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti – Categorías principales

Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti.

Siguiendo, en ese mismo orden de ideas, la figura N°.25 nos muestra las categorías emergentes que componen y fueron resultado del proceso investigativo en la compañía de servicios temporales, éstas son: Condiciones personales, Expresiones emocionales y expectativas.

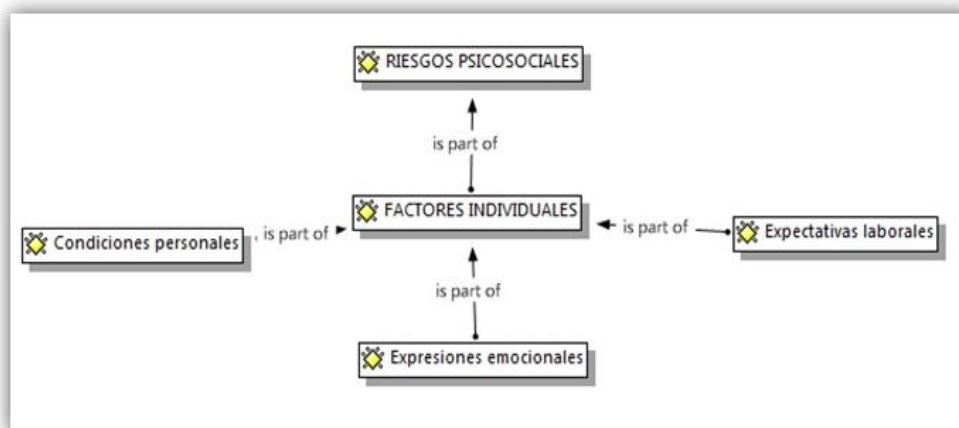


Figura No. 25 Pantallazo del proceso de codificación en el software Atlas Ti – Categorías emergentes

Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti.

Análisis de datos textuales.

A continuación se mencionaran las diferentes categorías principales y secundarias de la siguiente manera: inicialmente se presentara una de las categorías principales seguida de las categorías secundarias, con sus respectivos análisis, lo cual intenta ubicar al lector, en el proceso de metodología cualitativa elaborado para cada una de las categorías.

La figura no. 26 ejemplifica la categoría principal; riesgos intralaborales, y nos muestra la relación existente con las categorías secundarias, tales como Control sobre el trabajo, Recompensa y Demandas de trabajo, entre otras que la componen.

Factores intralaborales (categoría principal).

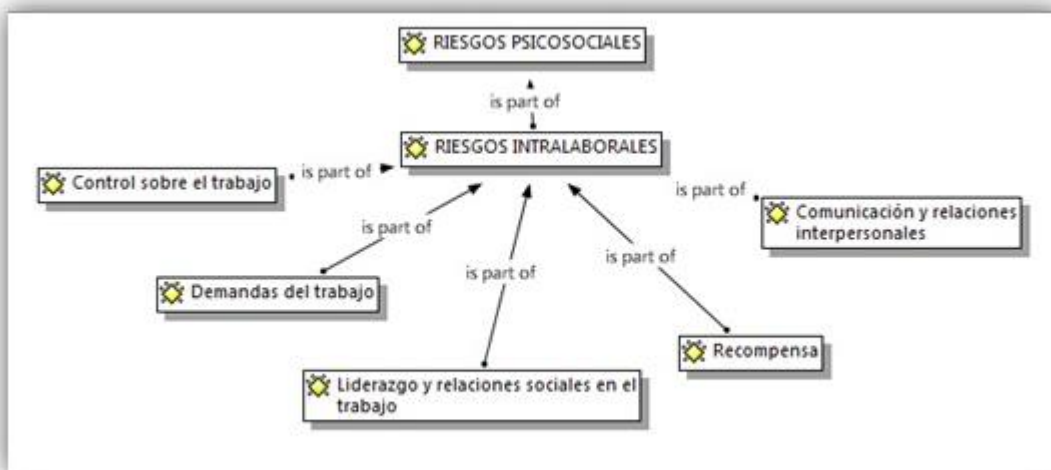


Figura No. 26 Red de la categoría principal; riesgos intralaborales y su relación con las categorías secundarias
Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti.

Demandas del trabajo (categoría secundaria).

Según un estudio publicado por (González Muñoz & Gutiérrez Martínez , 2006) el termino de carga o demanda de trabajo se refiere a que parte de la capacidad del individuo es requerida para desarrollar un tarea particular, es decir que este tiene una capacidad limitada para el proceso de información (Leplat, 1978; Lomov & Venda, 1983; Mataews; Davies, Westerman & Stammers, 2000).sugieren que la dificultad para la realización de las tareas principales

incrementa los requerimientos de recursos para el procesamiento mental y si las demandas exceden la capacidad existente se tendrá como consecuencia un decremento en el desempeño organizacional y personal.

En relación con la industria Mertens (1984) señala que esto es un proceso que se manifiesta en forma desigual dentro de los centros de trabajo generando nuevos elementos dañinos incrementando los trabajos por turnos, la monotonía.

La carga de trabajo mental también denominada demanda psicológica laboral es un factor de estrés puesto que constituye un potencial de riesgo para el bienestar individual y social y la productividad organizacional, extendiéndose más allá de la jornada laboral.

A continuación se presentan dos ejemplos de las expresiones de participantes del grupo focal:

(...) *“que se tienen diez horas pero que en esas horas hay muchas labores (demanda) que hacer, toca sacar tiempo para todo ya que no solamente estamos seleccionando sino además hay que filtrar, atender clientes, contestar correos, verificar exámenes, recibir documentos”*

(...) *“para uno de los entrevistados “la empresa que yo manejo actualmente, he honestamente fue difícil fue muy difícil el proceso, dure un mes donde todos los días de mi vida llore, durante este mes, y llore mucho, nunca llore dentro del trabajo porque yo soy muy orgullosa en cuanto a eso, si, y cree el trabajo es el trabajo, pero sí llore mucho mucho”.*

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado en lo que respecta al concepto de demanda en el trabajo e ilustrando los casos del grupo focal, se evidencia aspectos a intervenir y tener en cuenta ya que presenta un alto factor de riesgo psicosocial en el dominio que abarca la demanda laboral afectando el área física cognitiva y psicológica.

Control sobre el trabajo.

En referencia con (investigación y ciencia, 2014) se hace mención a los ambientes laborales, y grupales donde la autoeficiencia de un equipo de trabajo frente al control para gestionar adecuadamente sus tareas se sustenta básicamente en los niveles de demandas del trabajo, de igual manera como la presión de tiempo con que se ha de ejecutar una tarea o su dificultad

De esta manera, un alto nivel de control sobre la tarea por parte del trabajador, incluye elementos como: autonomía, toma decisiones, capacidad para gestionar su tiempo o recursos suficientes para llevar a cabo sus funciones, lo cual arroja consecuencias positivas y motivantes al percibir las como un reto, por el contrario en caso de no tener un alto control sobre el trabajo se genera desmotivación frente a este.

Toma de decisiones.

Según Cardona (1998), las decisiones hacen parte de un acto natural y frecuente donde se incorporan un conjunto de elementos como la percepción, historia de vida y rasgos de personalidad siendo un proceso relevante en nuestras vidas, ya que diariamente se realiza para llevar a cabo una planificación de las cosas que efectuamos; la toma de decisiones inicia con el planteamiento de un objetivo que se quiere obtener, teniendo en cuenta elementos como: conocer la información suficiente las consecuencias que tiene dicha decisión y la planificación del tiempo que se necesite para ejecutarla de la forma más adecuada.

En relación con el grupo focal en los entrevistados se encontraron diferentes aspectos en los cuales se propone trabajar en ello como lo es “yo tenía que primero pedirle autorización digamos al jefe para que mirara las pruebas y si él decía que si yo lo podía pasar y si él decía que no pues no, en cambio acá no, si tú ves que en verdad esa persona sirve digamos con el perfil ya tu tomas la decisión y lo envías a la empresa si cosas como esas.”

En consecuencia de lo anterior el control sobre el trabajo y la toma de decisiones se ve reflejado un factor de riesgo psicosocial que abarca su autonomía en el cargo en el sentido de que no haber la suficiente autonomía de decisión, podría presentarse una situación desmotivante

para el individuo ya que psicológicamente presentará una actitud desinteresada hacia su labor, afectando intrínsecamente la organización. Mas sin embargo de presentarse un apoyo en cuanto a la autonomía de la labor por parte del trabajador, se podría dar un impacto positivo ya que la persona tendría bajos niveles desmotivantes y esta misma preocupara por tratar de aportar más a la organización.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Se entiende por dominio de liderazgo y relaciones en el trabajo (Minprotección 2010) como un compuesto de cuatro dimensiones características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, y relación con los colaboradores (subordinados) estas dimensiones permiten conocer las diferentes formas de interacción generadas entre los colaboradores, la cohesión y el trabajo en equipo, la ayuda y colaboración con la tarea, las motivaciones, la resolución de conflictos y la retroalimentación del desempeño que le permita conocer sus fortalezas y debilidades.

Por otra parte en términos operativos el liderazgo es considerado como relación social entre superiores y colaboradores que influye sobre la forma de trabajar y el ambiente; las relaciones sociales se refieren a las interacciones con otras personas en el trabajo, retroalimentación trabajo en equipo, apoyo social y de cohesión (Calderón, Hernández & Serna Gómez, 2013).

Vemos que en el grupo focal el líder dirige con base a ideas y principios de cordialidad entre otros “Siempre la jefe dice que las relaciones cordiales se deben mantener ella siempre me dijo que sea cordial con el cliente así el cliente sea un terrible o lo que sea, pero uno tiene que mantener la relación con el cliente y los compañeros”. La frase anterior muestra una faceta de liderazgo enfocada al servicio al cliente, que paradójicamente puede tener un impacto positivo y a la vez contraproducente. Para este caso el líder trata de enfocar y motivar a sus subalternos a tener una relación cordial siendo esto bueno para la organización sin embargo esta misma situación es un potencial riesgo psicosocial dado que el “subordinado” tendrá que reprimir

emociones que muy posiblemente en un futuro genere malestar emocional o se presente el fenómeno del burnout.

Recompensa.

Se define como recompensa a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de contribución o esfuerzo laborales y diversos tipos de retribución: financiera, estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo en este sentido *“el esfuerzo del trabajo es reconocido como un intercambio organizado en términos de recompensa son distribuidas por tres sistemas: el dinero, la estima, y las oportunidades de promoción”* (Peña, Ramos y Martínez, 2008, p.3)

Pardo, Andina, & Rodríguez, (2009). Argumento que es preciso brindar las condiciones necesarias para lograr un óptimo desempeño y cumplir con las expectativas u objetivos de la empresa con el empleado, generando un vínculo o entorno laboral, motivacional de expectativa y algunas características principales que se tratan de recompensas puntuales, donde la remuneración bien sea monetaria o de bienestar en el plano personal y grupal, son importantes para motivar los logros y desempeños de los empleados.

En referencia a las recompensas los entrevistados argumentan *“la jefe de nosotros, veo que el reconocimiento no es tanto económico, digamos es en lo personal, si tiene alguna necesidad, un permiso si, ella cuenta mucho con eso, en temas de universidad un permiso de clases no se digamos esas cosas.”*

(...) *“digamos a nivel económico ya se había mencionado que no se da en lo económico”*

(...) *“De pronto uno que lleva más tiempo uno podría decir que sería bueno o positivo que de pronto hubiera un poquito de aumento en el salario, pues sí porque usualmente tu entras con lo básico y bueno piensas en que momento lo van a aumentar y se pone la cara al cliente por lo menos que allá una retribución un poquito más.”*

A Partir de las anteriores afirmaciones encontramos que dentro de la organización no existen recompensas a nivel monetario, de reconocimiento por el desempeño o ascenso laboral, aunque algunos entrevistados observan de manera indirecta como recompensa los permisos que se otorgan de manera concertada y una posterior devolución de dicho tiempo.

Finalmente cabe recalcar que la ausencia de recompensa en la organización puede conllevar a una eventual desmotivación, por ende se sugiere abordar e intervenir la falta de recompensa existente.

Factores extralaborales.

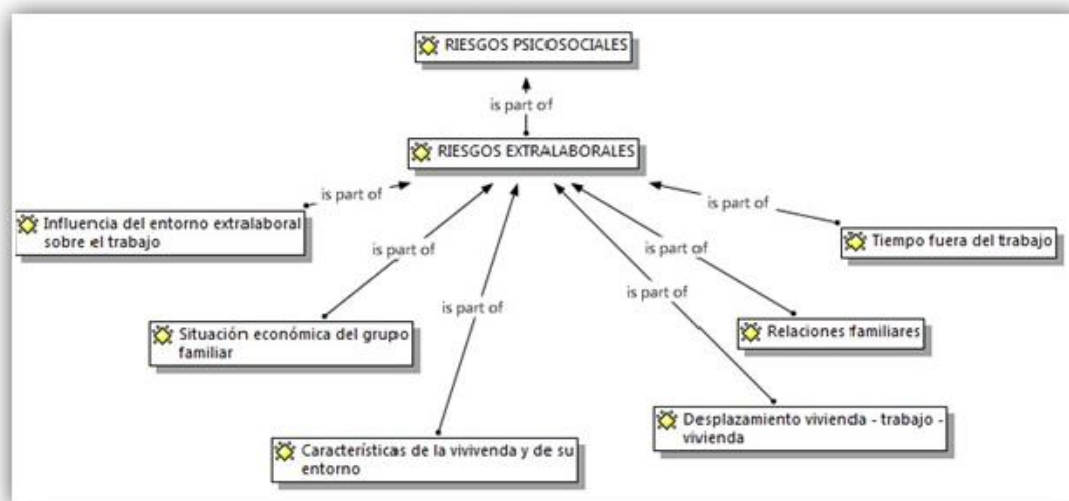


Figura No. 27 Red de la categoría principal; riesgos extralaborales y su relación con las categorías secundarias
Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti.

La figura No. 27 ejemplifica la categoría principal; riesgos extralaborales, y nos muestra la relación existente con las categorías secundarias, tales como Relaciones familiares, Características de la vivienda y de su entorno, Tiempo fuera del trabajo, entre otras que la componen.

A continuación se relacionan las categorías secundarias correspondientes a la categoría principal de factores extralaborales.

Tiempo fuera del trabajo.

Hace referencia a aquellos espacios y actividades que el sujeto realiza en horarios donde su responsabilidad laboral no se ve inmiscuida, y que le permiten explorar otras acciones que están más ligadas al ocio.

Las personas desarrollan sus actividades en función del tiempo del que disponen. Toda actividad cuesta tiempo. Hay un tiempo objetivo que permite medir y clasificar temporalmente a los acontecimientos, pero que nada nos dice de la experiencia subjetiva del tiempo, no existe un tiempo único: hay tiempos individuales y tiempos sociales. (Arriagada, 2005, p 132)

Cabe agregar, que el reconocimiento de este tiempo se ha venido transformando a medida que pasan los años, y las investigaciones de diversas profesiones visibilizan; que para determinar una calidad de vida en el sujeto, se presenta necesario la obtención de estos tiempos fuera del trabajo (Arriagada, 2005).

Se citan a continuación algunas respuestas textuales de cómo los individuos participantes del grupo focal, aprovechan los espacios fuera de sus actividades laborales, y la incidencia de las horas requeridas en su labor, en las horas de aprovechamiento personal.

(...) “el poco tiempo que me queda en la noche es para trabajar en los trabajos de la universidad y mi familia y los fines de semana es adelantar trabajos de la universidad en verdad es muy poco el tiempo que tengo”

(...) “voy llegando a mi casa tipo 6 de la tarde de ahí hago mis trabajos publicitarios, hago lo que tengo que hacer le dedico tiempo a mi esposa tengo tiempo de ir a la piscina de hacer ejercicio con ella sí son las 3 de la madrugada pues no importa porque el tiempo hay que aprovecharlo”

(...) “me gusta leer mucho y por ahí a mitad de año quisiera empezar a estudiar, y los fines de semana trato de salir al parque con el estar con mi familia”

(...) “que sea tanto por el trabajo sino porque la mayoría acá estudiamos y trabajos eso implica que el tiempo de uno sea tan reducido que uno sale de aquí para la universidad de la universidad para la casa y así todos los días, y el momento que a uno le queda uno está cansado quiere dormir, quiere descansar no pensar en nada”

Relaciones familiares.

Esta dimensión se compone de las características relacionales, que posee el sujeto trabajador con los miembros que componen su núcleo familiar. Dichas relaciones están atravesadas por componentes individuales, sociales e históricos, ya que la relación familia - trabajo, a lo largo de la historia ha estado ligada a los parámetros culturales que determinan los roles que juegan cada uno de sus miembros, y junto al rol el factor de sexo y edad, también poseen un papel protagónico en las dinámicas familiares (Arriagada, 2004).

En las citas que se presentan, se denota que los factores extralaborales se encuentran ligados a las vivencias laborales, ya que estas últimas configuran al individuo de una forma, que aunque abandone el espacio físico en las horas no laborales, quedan rezagos transformados en evidencias físicas, tales como el cansancio, y/o psicológicas, como emociones de angustia.

(...) “yo no vivo con mi mami pero ella sabía y me escuchaba y sentía mi angustia”

(...) “De pronto uno deja esos espacios con la familia, con los amigos, pues son para descansar, entonces se pierde mucho eso desde mi punto de vista. Hablo por mí porque a mí me pasa”

(...) “en mi caso que hay una niña y a veces no tengo tiempo para ella y a veces me estreso tanto que no quiero que me hable, o no quiero salir, ella quiere salir compartir, yo estoy súper cansada, quisiera si no dormir”

Comunicación y relaciones interpersonales.

Propiedades que conforman la comunicación del individuo con personas cercanas, ejemplo de ello, los amigos. La comunicación podría definirse, menciona Ongallo (2007) “proceso de intercambio, que se complementa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo” Entendiendo esto, se presenta imperativo comprender la manera en que el sujeto trabajador se relaciona con los individuos más cercanos.

En la metodología cualitativa de nuestro proyecto, aunque se tuvo presente dicha dimensión, las expresiones que podrían referir o caracterizar la, no fueron abordadas por los sujetos en sus narraciones.

Situación económica del grupo familiar.

Hace referencia a los recursos económicos con los que cuenta el grupo familiar para sustentar las necesidades básicas de quienes lo componen. Uno de los aspectos que mide el bienestar de las personas junto a las dimensiones personales, familiares y sociales, es el desarrollo económico; el cual se logra, gracias a la disposición de trabajo y los niveles de remuneración. Logrando de esta forma la obtención de bienes y servicios que puedan sustentar al sujeto trabajador y a su núcleo familiar. Viéndose reflejado en condiciones educativas, de vivienda y de salud óptimas (Aguirre, Sainz y Carrasco, 2005).

(...) “por cosas económicas no he podido realizar mi especialización”

(...) “tengo mi esposo el me ayuda económicamente pero digamos hay para cosas para las que no alcanza por más que uno trate, si, de estirar el dinero”

(...) “Pues a mí en mi caso también hago yo no sé yo hago es como un milagro con mi sueldo, yo no tengo así mucho, digamos muchos ingresos pero si lo que lo que invierto, pues las tarjetas son las que como que me ayudan, abro una, destapo la otra, eh cierro una cumpla con la otra, bueno en fin, financió la universidad, y pues digamos que trato de invertirle es más como a mi hogar y a mi hijo”

En las anteriores citas, se reafirman los planteamientos de diversos estudios, donde se le atañe un grado significativo al factor económico en la percepción de bienestar del sujeto y su núcleo familiar. Y en nuestra investigación, varios apartes del texto que en la narrativa del sujeto, se manifiesta el problema de la remuneración.

Características de la vivienda y de su entorno.

La relación que ejerce el sujeto en cuanto a la ubicación de la vivienda, el entorno, y la infraestructura son los factores determinantes para comprender la dimensión. Puesto de desde una nueva inserción laboral se asocian factores que invitan al sujeto a percibir y dar un sentido a el entorno en el que vive, las condiciones (arrendada o propia), para determinar si es fuente de riesgo o no (Cabrerizo, 2004).

Esta dimensión, aunque presente en la elaboración del grupo focal, en el momento en el cual se llevó a cabo el ejercicio académico, no suscitó expresiones concretas que permitieran la categorización y análisis de su incidencia, en las vidas de los sujetos que componen la investigación.

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Se halló dentro de la batería de riesgos psicosociales (Batería de evaluación, Ministerio de protección social, 2010) que la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo hace referencia “al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la

actividad laboral del trabajador”, siendo un elemento que puede afectar directamente el desempeño y bienestar físico y cognitivos del trabajador.

Cabe anotar que dentro de la investigación efectuada ninguno de los instrumentos aplicados a nivel cuantitativo y cualitativo a los participantes del estudio, arrojaron índices relevantes de afectación que nos indiquen que el área extralaboral está influyendo negativamente en el desempeño del trabajador o que ocasione la aparición de factores de riesgo psicosocial, por el contrario es visualizado como una fuente de apoyo frente a los factores de riesgo que se puedan presentar en el área laboral. Cambiar familiar fuente apoyo

(...) “digamos mi carga emocional la tuvo que llevar mi esposo y mi mamá, yo no vivo con mi mami pero ella sabía y me escuchaba y *sentía mi angustia*”

Desplazamiento vivienda trabajo.

Refiere Puncel (1994) que actualmente la calidad de vida se ha visto influenciada por la dinámica a nivel de transporte que se maneja en el área urbana, puesto que los individuos en algunos casos deben recorrer largos trayectos desde su vivienda a su lugar de trabajo y viceversa lo cual ocasiona agotamiento físico y mental.

Siendo algo notable en lo referido por los participantes del estudio:

(...) ” En la mañana me acarrea levantarme a las 3 de la mañana todos los días”

(...) “un bus en transmilenio, también llega uno tan agietrado que uno dice, que paseíto el que uno se da, si uno viviera cerca”

(...) “Yo me demoro hora y medias dos horas, yo vivo en Castilla, eh digamos que el tema es complicado el transporte para salir de allá solamente”

Factores personales.

Condiciones personales.

Consideran Alcoba, Mariano, Osca, & Topa, (2012) que existen rasgos de la personalidad que pueden brindar un pronóstico frente al posible desempeño laboral y ajuste que puede mostrar el aspirante como son: a) niveles de tolerancia b) orientación al logro, c) capacidad de aprendizaje, d) seguimiento de órdenes, e) autocontrol f) grado de organización, entre otras competencias.

Por otra parte Cardenas, V. & Sánchez encuentra que la condición de género influye en la adaptación al puesto de trabajo y en la salud mental que pueda tener a largo plazo el sujeto, sugiriendo que se deben evaluar las siguientes competencias dentro del proceso de reclutamiento: a) Extroversión, b) Apertura a la experiencia, c) Afabilidad, d), y Grado de responsabilidad . Para validar lo anteriormente comentado efectuó un estudio en el cual valoro las anteriores competencias en los empleados de una organización, el análisis de los resultados arrojaron que las mujeres tienen una fuerte predisposición al estrés y al generar estrategias de afrontamiento desadaptativas como resultado del no ajuste a su entorno laboral, lo cual puede estar relacionado con los diferentes roles que desempeña la mujer y grado de responsabilidad que asume con cada uno. (Cárdenas, & Sánchez, p.142)

(...) “en mi caso el proceso ha sido como nuevo al igual soy como nuevo en la parte de psicología porque no es mi campo”

(...) “examinaría primero la agilidad y segundo el trabajo bajo presión porque yo creo que una persona que no tenga así como la chispa no puede trabajar aquí.”

(...) “a uno de mujer le toca más pesado porque le toca las labores de la casa pero si toca aprovechar el tiempo que tengamos libre”

(...) “yo soy muy de creer que yo siempre voy a conseguir el objetivo, si, entonces cuando no es así, uno se frustra mucho cuando el resultado no es lo que uno espera entonces eso me frustraba mucho”

(...) “Es complicado con el trabajo bajo presión”

Teniendo en cuenta lo expuesto por los entrevistados frente a la categoría emergente *Condiciones personales*, resulta oportuno que en el proceso de selección se integre desde un primer momento el manual de cargos para la consecución de personal, con el fin de crear un perfil integral que posibilite tener personal idóneo en cada puesto de trabajo, de igual forma para que este desde un primer momento conozca cuales son las funciones y alcances del cargo a desempeñar.

Expresiones emocionales.

En relación al dominio emergente de expresiones emocionales se encuentra que la motivación tiene alta influencia en las respuestas emocionales que se originan, sugiriendo Huit, 2001, (citado por Peña, Cañoto, y santana 2006) que “ es un estado interno que altera la conducta” siendo por ende un proceso donde se interrelacionan elementos ambientales y personales tales como la necesidades de demanda, el incentivo y las percepciones, concluyendo que es un proceso que orienta la conducta hacia el logro de un objetivo.

Por otro lado expone Pervin 1975 retomado por Peña, Cañoto, y santana 2006 en referencia a la motivación:

Un individuo puede actuar unas veces para reducir la tensión otras para actualizarse, o para conseguir la coherencia cognitiva, también es posible que opere a un mismo tiempo dos clases distintas de motivación y entren en conflicto una con la otra..... entonces a los psicólogos les queda la tarea de definir las condiciones en las que ocurrirá cada una de estas clases de motivación y los modos en las mismas pueden para combinarse para determinar la conducta. p. 236

Como se puede inferir con el anterior postulado es relevante que desde el primer contacto que se establece en el proceso de selección por parte del Psicólogo, se conozca las motivaciones que tiene el aspirante frente al cargo con el fin establecer si las condiciones del puesto satisficará sus intereses personales, laborales ya académicos.

Igualmente es relevante retomar el concepto de emoción, entendiéndose este como una reacción fisiológica, cognitiva y endocrina que se produce por influencia de la percepción que tiene el individuo frente a la amenazas y oportunidades de su entorno, y experiencias previas, “*conceptualizándose como un agente que moviliza a los sujetos hacia una acción específica*”, siendo parte por ende de un proceso de adaptación. Mc.Clelland. (1999).

A continuación se exponen expresiones comentadas por los entrevistados donde se pueden evaluación expresiones emocionales relacionadas con la labor que desempeñan:

(...) “yo siento las cosas tan programadas tan monótonas”

(...) “ósea es un *desgaste y es frustrante ya uno se desmotiva* yo no he manejado x organización al 100% he tenido la oportunidad de apoyarlas, pero yo digo y hombre *esas es una de las compañías que no me parece*”

(...) “entonces ósea es frustrante, es frustrante porque para una oferta laboral uno puede conseguir gente pero es triste”

(...) “Todos los días lo mismo de los mismo, lo mismo no hay nada”

Expectativas.

Exponen Beltrán & Bueno (1995) que el concepto expectativa hace referencia a la posibilidad que contempla el individuo de alcanzar un objetivo o el cumplimiento de acuerdos

previamente establecidos, siendo un proceso cognitivo donde éste realiza un proceso de anticipación por medio del pensamiento y análisis de la circunstancias.

Por otro lado sugiere Palomo (2010) que cuando un sujeto ingresa a una organización genera expectativas frente al cargo a desempeñar, ya sea por acuerdos explícitos o implícitos que realiza el empleador, dentro de estas expectativas podemos encontrar: a) reconocimientos, b) Ascensos c) Aumento salarial entre otros, las cuales influyen en la productividad laboral puesto que el sujeto las realiza con el fin de obtener una recompensa en retribución a los esfuerzos físicos y mentales que efectúa.

Lo anteriormente comentado se valida con lo planteado por Gracia, Silla Peiró y Inmaculada & Fortesal quienes formulan que el contrato psicológico es “la percepción de ambas partes en la relación de empleo, organización e individuo, de las promesas y obligaciones recíprocas que conlleva esa relación” (p. 22).

Los elementos anteriormente nombrados influyen directamente en las actitudes y comportamientos que toman los sujetos frente a su cargo puesto que si perciben que no se cumplieron sus expectativas, se producirá un efecto negativo sobre la salud física - psicológico y el desempeño laboral, si por el contrario perciben el cumplimiento de sus expectativas laborales el efecto será altamente positivo en la motivación que demuestre el sujeto en el ámbito laboral y en su bienestar físico y mental.

Dentro del grupo focal efectuado con el grupo de trabajadores de la organización productividad empresarial encontramos que dentro de la dinámica laboral se generaron expectativas como la expuesto con una colaboradora de la organización quien expone: “Sería bueno o positivo que de pronto hubiera un poquito de aumento en el salario, pues sí porque usualmente tu entras con lo básico y bueno piensas en que momento lo van a aumentar y se pone la cara al cliente por lo menos que allá una retribución un poquito más”....

De igual forma encontramos que algunos aspirantes encuentran que se generaron expectativas de cumplimiento: “Yo sí, en cuanto a salario, el horario, el ambiente laboral, creo que fue algo que sí”.

Ya finalizando y con el fin de exponer un ejemplo, la figura no. 28, contiene la estructura de las redes que arrojan los elementos que las componen, con expresiones textuales de los sujetos participante.

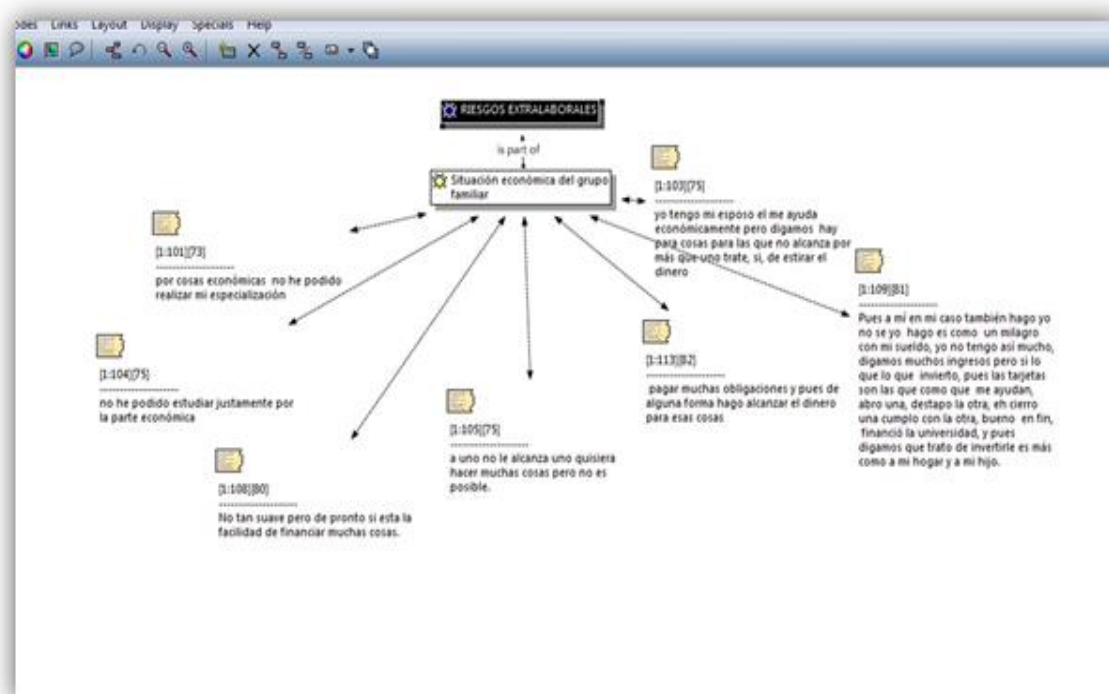


Figura No. 28 Red que relaciona expresiones textuales del grupo focal

Fuente: Diseño propio, a partir de imágenes arrojadas en el procedimiento del Atlas Ti.

Discusión

A continuación se exponen los resultados obtenidos a través de la integración del análisis de los datos estadísticos y las narrativas de los participantes, buscando brindar una respuesta a la pregunta que dio inicio a la investigación, *¿Qué factores de riesgos psicosociales son percibidos en el ambiente de trabajo en el área de selección de una organización de servicios temporales?*.

En primera instancia se encuentra que al contrastar los resultados obtenidos en los factores de riesgos intralaborales por el dominio *demandas de trabajo*, los datos estadísticos muestran que el nivel en que se presenta es “bajo”, pero si porcentua un nivel de riesgo alto en la dimensión *demandas emocionales*, y a nivel de las narrativas expresiones como, “*si yo estoy haciendo entrevistas, alguien me ayude a citarlos, yo no puedo hacer las dos cosas al tiempo; es complicado*”, pueden indicar que se hace necesario intervenir este riesgo con el fin de minimizar el impacto que pueda tener sobre los integrantes de la organización. En relación a este riesgo sugiere el ministerio de protección social (2010) en la batería para la evaluación de factores de riesgo intralaboral y extralaboral que las demandas de trabajo están relacionadas con todos aquellos requerimientos a los cuales el empleado debe dar respuesta, y que dentro de sí tiene implícito elementos de corte emocional, cognitivo y conductual, lo cual puede estar relacionado con los altos niveles de estrés que están manejando los empleados de la organización, y aunque siendo contradictorios los resultados cuantitativos y la interpretación de los datos cualitativos es pertinente tener en cuenta lo expresado por los participantes.

En torno a lo anteriormente comentado podemos inferir que altos niveles de estrés, están relacionados con las demandas emocionales que deben afrontar los participantes, las cuales se producen cuando por ejemplo este debe hacer una contención de sus emociones y sentimientos de inconformidad, ante el trato recibido o desvalorización que les expresan ante su labor las empresas usuarias, evidenciándose en el discurso del grupo focal cuando estos expresaban “*y es a veces es un retroceso porque para la empresa que yo manejo el proceso es muy largo, yo hago un proceso acá, y allá vuelven hacer otro, es como si no tuvieran en cuenta el criterio que uno tiene para valorar a las personas es para uno incómodo. porque es un*

retroceso porque es volver a evaluar personas y volver a buscar es un desgaste y es frustrante ya uno se desmotiva ” Sobre la base de las consideraciones anteriores expone Guillen (1991) que se genera desmotivación ante el entorno laboral cuando mis expectativas no son cubiertas y por ende no se produce una activación fisiológica que impulse al sujeto actuar, así mismo expone que se genera desmotivación cuando no existe autonomía en su trabajo, no se cuenta con los recursos necesarios para desarrollar labor.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se concluye frente al análisis de este dominio que altas demandas emocionales, se generan por no cumplir con las exigencias del cargo, lo cual hace que el empleado se sienta frustrado en relación a la ejecución de su labores, y por ende exceda los recursos disponibles y las estrategias de afrontamiento que posee para enfrentar la dificultades que se puedan generar en torno al desempeño de su cargo, lo cual se valida con lo expuesto por Macarena, Moreno & Mingote (2011), quienes expone que:

Definiendo como demanda laboral, aquellas de carácter físico, laboral, social u organizacional que requiere de un esfuerzo y un costo determinado, que no son intrínsecamente negativas, pero pueden llegar a ser factor de estrés, tales como la sobrecarga laboral (...) Señalan que el primer aspecto del proceso de desgaste profesional son las demandas laborales.

Para continuar se retoman los resultados obtenidos a nivel del dominio de *control*, enunciando en primera instancia que los datos arrojados por la batería puntúan como nivel de riesgo bajo, sin embargo durante el análisis de las narrativas de los participantes, se puede extraer que la percepción que estos poseen, frente a este dominio es que existe afectación, indicando que, *“independientemente de todo “siempre es una rutina”, “yo siento las cosas tan programadas tan monótonas, no siento que explote todo mi conocimiento o que adquiera conocimiento nuevo NO, es lo mismo de lo mismo, pero no es porque sea productividad si no es por el trabajo”*

Así mismo se evidenció que dentro del dominio *control*, la dimensión *capacitación* a nivel estadístico nos indica que presenta un nivel alto de riesgo, y durante el grupo focal estos refirieron

(...) “si nos brindas los espacios para capacitarnos, aunque pues por las labores que tenemos es muy complejo sacar el tiempo”

(...) “el tiempo siempre lo han brindado para capacitación pero como decía mi compañera siempre las capacitaciones son cortas que por la carga laboral que tenemos es muy complicada de pronto asistir a ciertas capacitaciones”

Con base en las consideraciones anteriores se puede inferir que aunque *no* existe una afectación significativa a nivel del dominio *control*, es pertinente intervenir este factor de riesgo, buscando que las funciones que desempeñan los trabajadores no sean observadas como monótonas y que no les ofrece la oportunidad de crecimiento laboral o adquisición de nuevos conocimientos, puesto que se sienten limitados para generar nuevos aprendizajes en torno a su labor.

De igual forma es pertinente generar por medio de cronogramas establecidos con anterioridad, espacios de capacitación, en tiempos de trabajo donde todos puedan acceder a estas, Puesto que es vital para el crecimiento de la organización brindar estos espacios. y según indica Mondy & Noe (2005) *El desarrollo del recurso humano es una función de la administración (...) la imparte a los empleados conocimientos y habilidades necesaria para desempeñar sus actividades. pg 203.*

Lo anterior se plantea, a su vez con el fin que todo el personal posea la experticia para desempeñar el cargo pueda responder de forma eficaz a los requerimientos del mismo, puesto que durante las narrativas un participante refería que no poseía el conocimiento para evaluar pruebas psicotécnicas, pero estaba realizando esta función, siendo relevante su revisión puesto que este hecho puede generar ansiedad en el empleado al no tener el conocimiento y tener que responder ante el requerimiento.

(...) *“Yo tenía que primero pedirle autorización digamos al jefe para que mirara las pruebas y si él decía que si yo lo podía pasar y si él decía que no pues no, en cambio acá no, si tu vez que en verdad esa persona sirve digamos con el perfil ya tu tomas la decisión”*

Por otro lado, frente al dominio *el liderazgo y las relaciones sociales*, es de resaltar que dentro de las narrativas los participantes refieren que tienen como factor protector ante eventos estresores, las buenas relaciones interpersonales que se establecen al interior del equipo de trabajo, las cuales son vistas como fuente de apoyo para enfrentar la demanda emocional del ambiente al referir:

(...) *“el estrés con los clientes es bastante creo que el estrés de nosotros es más por los clientes y no por el trabajo, porque acá entre todos creo que nos ayudamos mucho”*

(...) *“digamos lo que hemos dicho todos el ambiente laboral es muy chévere”*

Finalmente se examina que los riesgos que obtuvieron puntajes altos fueron de capacitación y recompensa, en cuanto a los datos arrojados por la batería para la evaluación de factores de riesgo *psicosocial*, siendo contradictorios - inconclusos en relación a las narrativas efectuada por los participantes del grupo focal, en la cual indicaban:

(...) *“Si nos brindas los espacios para capacitarnos, aunque pues por las labores que tenemos es muy complejo sacar el tiempo”*

(...) *“digamos el” tiempo” siempre lo han brindado para capacitación pero como decía mi compañera siempre las capacitaciones son cortas que por la carga laboral que tenemos es muy complicada de pronto asistir a ciertas capacitaciones”*

Es de vital importancia crear espacios propicios y adecuados de intereses mutuos frente a las necesidades de los colaboradores teniendo en cuenta los beneficios que le traerá a la organización, capacitaciones que se enfoquen en las diferentes necesidades frente a tiempos otorgados para asistir a cada capacitación convocada por la compañía, en donde el colaborador se

sienta a gusto y motivado, y por ende se lograra obtener un mayor rendimiento y productividad dando así un alto grado de pertenencia y compromiso empresarial.

En relación a los factores de riesgo *psicosocial* encontramos por otro lado los factores de riesgos de tipo *extralaboral*, el cual está integrado por los dominios de: 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 arrojó niveles altos en las dimensiones que se relacionan a continuación.

En relación a la dimensión desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda, es importante resaltar que puede ser un factor desencadenante de estrés para el colaborador, en donde se verá afectado su estado anímico frente a como inicia su día laboral y como lo finaliza, se sugiere que se implementen actividades enfocadas a minimizar el impacto de esta dimensión.

Con respecto a los dominios de Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones sociales, características de la vivienda y de su entorno, ninguna de estas categorías puntuó alto en relación a la clasificación de los niveles de riesgo.

Finalmente se retoma la dimensión de manejo de la economía la cual puntúa alto en el nivel de riesgo y se considera relevante intervenirla puesto que a pesar de ser un factor de riesgo extra laboral, puede afectar la motivación laboral, puesto que los empleados pueden relacionar sus dificultades económicas, con la insatisfacción que tienen frente a la remuneración salarial actual, y que fue manifestada reiterativamente durante el grupo focal.

Por otro lado es importante resaltar que durante la implementación del grupo focal surgieron categorías emergentes a nivel de los factores personales tales como, expectativas condiciones personales, y expresiones emocionales.

Las cuales contribuyeron en el análisis general y fueron un indicador de que los recursos individuales influyen de forma positiva o negativa para enfrentar un ambiente de trabajo hostil ante las demandas laborales.

Con el fin de presentar una estrategia de mejoramiento que favorezca la mejora del nivel de riesgo percibido por parte de los colaboradores de la organización, se sugiere un plan de mejoramiento (Apéndice C) a fin de generar estrategias enfocadas a controlar las fuentes de riesgo en relación a los factores de riesgo psicosocial.

El plan de intervención está diseñado para fortalecer aquellos factores de riesgo alto, que arrojaron los mecanismos cuantitativos y cualitativos aplicados a los trabajadores del área de selección de la organización de servicios temporales.

Conclusiones

Finalizado el proceso investigativo, es menester dejar evidencia de los aspectos que facilitaron y dificultaron su ejecución, debido a que la descripción e identificación de estas dos características procedimentales ayuda a proporcionar un marco de referencia a próximas investigaciones que deseen un acercamiento a poblaciones y organizaciones que tengan como fin mejorar las condiciones laborales, y de calidad de vida, observando en la opción de identificar los factores de riesgo psicosocial, la posibilidad de mitigar condiciones que se presenten adversas en al ambiente laboral de los participantes.

A continuación, se ofrecen las conclusiones que se verificaron en la elaboración del presente trabajo de grado y que recogen a grandes rasgos el trabajo investigativo realizado:

En primer lugar, es importante resaltar que la disposición de los recursos, tales como humanos y de tiempo, estuvieron dispuestos para que cada paso del proceso investigativo pudiera ejecutarse de forma clara, conforme a los objetivos planteados por la trabajo de grado, y de esta manera, posibilitar que la observación proporcionara datos que den cuenta ampliamente de la

realidad laboral, para efectos de la realización de la investigación descriptiva, de una forma precisa y coherente.

Respecto de las dificultades en el proceso de investigación, puede afirmarse que no se identificaron elementos que desviaran el propósito u objetivo establecido (identificar los factores de riesgo psicosocial), pero cabe resaltar que se evidencia la importancia, de dar continuidad a este tipo de procesos en las demás áreas de la organización, puesto que poseen un impacto de sensibilización tanto en los individuos colaboradores como en las directivas, permitiendo así, que al identificar las falencias, se potencien los recursos y alcancen cambios significativos en las condiciones laborales.

Es pertinente señalar que la aplicación de las herramientas y estrategias de recolección de corte cuantitativo y cualitativo, es decir metodología mixta, permitieron observar cómo el participante se desenvuelve en los ámbitos laboral, familiar y personal, así como la incidencia de dichas apreciaciones en su desempeño profesional, y por ende en los factores de riesgo detectados en la organización.

Se destaca que aspectos vinculados directamente a la organización, propician la coexistencia de los factores de riesgo y las percepciones, reflejando como los niveles más altos de riesgo se encuentran en aspectos tales como la capacitación, de donde se resaltan las siguientes expresiones producto de la elaboración del grupo focal:

“las capacitaciones serían muy buenas como para completar un proceso bien hecho”

“sí me gustaría digamos que yo ya he manejado la parte de seguridad social, de contrataciones pero digamos si algo más profundo”

Las categorías de recompensa, demanda emocional, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda y estrés, presentan altos niveles de riesgo psicosocial. En consecuencia, es indispensable la implementación de estrategias de mitigación del riesgo que les permitan a los participantes que

laboran en la organización, disminuir los factores de riesgo psicosocial, mejorando con ello su calidad de vida y elevando los niveles de productividad en la empresa.

Como consecuencia de lo anterior, el equipo de investigación se propuso elaborar un plan de mejoramiento, teniendo presentes las características propias de la organización y sus trabajadores, debido a que la permanencia de los factores de riesgo psicosocial, aumenta las probabilidades de malestar físico y psicológico a los participantes expuestos, al tiempo que constituye un aporte que desde la psicología, va a propiciar el mejoramiento de las condiciones de vida de aquellos en beneficio propio y de sus círculos sociales más cercanos.

Un elemento de relevancia se basa en que no solo el bienestar subjetivo debe ser atendido, sino todo aspecto que atañe a la organización, ya que situaciones emergentes como la rotación de personal afecta las finanzas, y/o la pérdida de productividad, puede afectar el posicionamiento que tenga la compañía en el ámbito económico en el cual se desenvuelve.

Por otra parte, no solo el bienestar de los participantes deba ser atendido y protegido, además, se hace prioritario abordar el conjunto del funcionamiento de la empresa como organización, dado que su buen funcionamiento tiene un impacto directo en la calidad de vida de los trabajadores, al tiempo que garantiza el posicionamiento de la compañía en el sector económico al que pertenece. Aspectos como la rotación del personal, afecta la productividad de la compañía en términos de las pérdidas en inversiones de capacitación, al tiempo que crea un clima inestable que desmejora la calidad de vida, en todo caso, el trabajo de mitigación debe ser integral y transversal a nivel organizacional para tener resultados positivos tanto para los trabajadores como para la empresa.

En relación con lo anterior, se puede afirmar que una serie de inversiones de la empresa en tiempo y dinero con el propósito de reducir los factores de riesgo en el momento oportuno, puede traer consigo beneficios significativos para la organización, en términos de una mejora de la productividad, y un fortalecimiento de la responsabilidad corporativa de la empresa al mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus familias, en tal sentido, Urdaneta menciona:

.....Ello exige por parte de las empresas la puesta en marcha de secciones y departamentos especializados de salarios donde, a través de diversas técnicas como las encuestas de salarios, manuales de evaluación, diseños matemáticos, etc., se establecen curvas, sistemas y políticas de incentivos salariales, con la cual se reducen los altos costos de la rotación de personal, errores en la producción de bienes y servicios, problemas de calidad, etc., todo lo cual se traduce en una mayor rentabilidad, crecimiento de la cobertura del mercado y satisfacción de su personal. (Urdaneta, 2001, p.14)

Otro grupo de inversiones debe dedicarse a programas de bonificación y recompensa dirigidos a trabajadores con altos estándares de competitividad y eficiencia, motivando y premiando las buenas prácticas laborales y todo aquello que apunte al mejoramiento de la productividad de la empresa, estos programas de bonificación mejoran sustantivamente las economías familiares de los trabajadores y en consecuencia, elevan la calidad de vida de aquellos y los suyos.

Resulta oportuno entonces, que la organización no solo valore la propuesta de intervención que desarrolla el presente proyecto investigativo, sino que pueda ejecutarla y aplicarla para efectos del desarrollo de los criterios relacionados con la responsabilidad social que posee la organización y la mejora de condiciones laborales para los individuos.

La Psicología a través del análisis de riesgos psicosociales, ofreció las herramientas epistemológicas, metodológicas y analíticas propicias para el estudio de caso abordado por esta trabajo de grado, el desarrollo de estas herramientas permitió al equipo investigativo, el afianzamiento del conocimiento adquirido durante los años de preparación profesional y permitió un trabajo coherente, amplio y fundamentado que va a servir para expandir la senda de conocimiento sobre el mundo del trabajo, la dinámica de las organizaciones modernas y la vida de las personas en el contexto de la sociedad actual.

La política de responsabilidad social corporativa (RSC) al interior de la organización estudiada, se verificó en el análisis realizado por esta trabajo de grado, como producto de ese análisis se procedió a la elaboración de las estrategias de mejoramiento propuestas por el equipo de investigación, en ellas se puede evidenciar que la empresa podría mejorar su marco de acción

de RSC con la aplicación de la estrategia, en el sentido que esta fue diseñada con el ánimo de elevar los niveles de calidad de vida de los trabajadores en los ambientes internos y externos, de manera pues que ese comportamiento atribuible a las lógicas de responsabilidad social, puede generar cambios positivos no solo en el círculo de trabajadores de la empresa y sus familias, sino que puede constituirse en un medio multiplicador en beneficio de la sociedad, en términos del reconocimiento y promoción de los derechos sociales, laborales y en suma, de los derechos humanos en general.

Dado el carácter multidimensional del concepto de calidad de vida, se puede concluir que este trabajo de grado pudo dar cuenta a través del estudio de los riesgos psicosociales que las medidas establecidas en la estrategia de mejoramiento contribuyen a mejorar dicha calidad de vida de los participantes desde sus elementos objetivos en términos de las condiciones físicas de trabajo, incentivos monetarios y capacitación. Así como en los elementos subjetivos la estrategia de mejoramiento también puede tener un impacto positivo en las percepciones individuales y colectivas respecto de la formación de un ambiente laboral amable y digno.

El alcance de la investigación de los factores de riesgo psicosocial, posee un impacto en la organización de servicios temporales, ya que le permite a esta tener claridad mediante las herramientas aplicadas, sobre los factores de riesgo que puntúan alto, y en los cuales bajo unas estrategias de mejoramiento propuestas se pueden basar a un mediano plazo en la mejora de condiciones laborales que posibiliten el desempeño óptimo de quienes integran el área de selección de la organización.

Así mismo es relevante que se efectúen este tipo de investigaciones con un análisis desde la disciplina de la psicología, puesto que permite observar al individuo no solo como un instrumento compuesto por conocimientos y habilidades en su que hacer, si no como un integrante esencial de la organización a nivel de su productividad, el cual trae consigo un proceso de aprendizaje, formas de actuar de acuerdo a sus emociones, expectativas y creencias diferentes a su entorno, y es allí donde desde la psicología se deben generar procesos dentro de la empresa para incentivar en el individuo la motivación, adaptación y sentido de pertenencia hacia la organización.

Referencias

- Acosta, J. (2008) *Gestión del estrés, cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona: Bresca.
- Agencia Europea Para La Seguridad Y Salud En El Trabajo. (2007). *Prevención sobre riesgos Psicosociales en la seguridad ocupacional y salud*. Oficina para las publicaciones de la comunidad Europea. Luxembourg.
- Aguasaco, J. Recuperado el día 04 de abril de 2015 de, Horizonte institucional empresa productividad empresarial <http://www.productividadempresarial.com.co/empresa.html>
- Aguirre, R. (2005). *Trabajo no remunerado y uso del tiempo. Fundamentos conceptuales y avances empíricos*. La encuesta Montevideo 2003. En: El tiempo, los tiempos, una vara de desigualdad-LC/L. 2324-P-2005-p. 9-34.
- Alcoever, C. Moriano, J. Segovia, A. & Topa, G. (2012) *Psicología del trabajo*. Madrid: UNED publicaciones.
- Aragon, C. (2009). *Riesgos psicosociales en la organización del trabajo*. Recuperado de: <Http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf.html>
- Arquer, M, (1999). *Carga mental de trabajo: factores*. Instituto nacional del trabajo.

Arriagada, I. (2004). Estructuras familiares, trabajo y bienestar en América Latina. Cambio en las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidad de políticas públicas eficaces, 43-73.

Arriagada, I. (2005). *Los límites del uso del tiempo: dificultades para las políticas de conciliación familia y trabajo*. Políticas hacia las familias, protección e inclusión social, 131-148.

Arruñada, B. (1998). *Teoría contractual de la empresa*. Madrid: Marcial Pons

Balluerca, N. & Vergara, A. (2002) *Diseños de investigaciones experimental en psicología*. Madrid: Prentice Hall:

Barragan, R. (2003) *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. Bolivia: Morata.

Bases de investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Strauss Anselm y Corbin Juliet Facultad de enfermería de la universidad de Antioquia. Editorial: Universidad de Antioquia 2002

Becerra, B. & Guerrero, G. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. Hacia la promoción de la salud, 17(1), 118-132.

Beltrán, L. & Bueno, A. (1995) *Psicología de la educación*. España. Ed. Marcombo.

Blanco, E. & Rodríguez, S. (2010) Síndrome de intestino irritable y otros trastornos relacionados, fundamentos biopsicosociales. Argentina: Ed. Panamericana.

Boada J. & Ficapal, P (2012) *Salud y trabajo los nuevos emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC

Caballeiro, (2010) *Prevención de riesgos laborales*. España: Ideas propias.

Cabrerizo, J. A. M. (2004). Movilidad residencial, trabajo y vivienda en Europa. Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales, (8), 159.

Calderon, G., & Serna, H. (2013). *Liderazgo y relaciones en el trabajo como factor de riesgo psicosocial*: Revista Perspectiva . Psicológica.. 9 (2) 409-423.

- Campo R.M. y Labarca R. C. (2009) La teoría fundamentada en el estudio empírico de las representaciones sociales: un caso sobre el rol orientador del docente. Año 25 no. 60 p 41-54
- Canepa, C., Briones, J. L., Pérez, C., Vera, A., & Juárez, A. (2008). Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de Servicios de Salud en Chile. Memorias del Segundo foro de las Américas en investigación sobre factores Psicosociales estrés y salud mental, 5-12.
- Cardona, A;C, (1998). *Toma de decisiones* . España: Ediciones upc.
- Castillo, A. (2014) Factores de riesgo psicosocial en empresas de producción del suroccidente colombiano, una visión desde la gerencia del talento humano. Maestría en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales. Manizales.
- Cepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Pearson.
- Chacón, E. (2004). El uso de Atlas Ti como herramienta para el análisis de datos cualitativos en investigaciones educativas. Competencias socio-profesionales de la titulaciones de educación.
- Contreras, f., Juárez, f., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (2010). Estilos De Liderazgo, Riesgo Psicosocial Y Clima Organizacional En Un Grupo De Empresas Colombianas. *rev.fac.cienc.econ*, 7-17.

Cortés, J. (2007) *Seguridad e higiene del trabajo, técnicas de prevención de riesgos psicosociales*. Ed 9°. Madrid: Ed. Tebar.

Cuesta C. (2006) Teoría y Método; La teoría fundamentada como herramienta de análisis. Cultura de los cuidados. Año x. no. 20. p 136- 140

Desarrollo, E. c. (1996). *Factores de riesgos psicosociales documento técnico*. En e. c. desarrollo, factores de riesgos psicosociales documento técnico (págs. 39-40). Bogotá: Ed. libros y libres.

Deus I.H., & Silva, A. M. (2003). El ocio del trabajador en las empresas modernas. Experiencias y Técnicas en la Gestión del Ocio.

Díaz, A., & Feldman, L. (2010). Validación preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo-Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos. *Ciencia & trabajo*. 12(36), 320-323.

El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados Francisco Javier Gracia, Inmaculada Silla, José María Peiró y Lina Fortes-Ferreira Universidad de Valencia *Psicothema* 2006. Vol. 18, nº 2, pp. 256-262 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG
www.psicothema.com

Enciso, M.H., & Rico, A.C., (1997). *Educación para el tiempo libre*. FUNLIBRE. Bogotá: Ed. Cerlibre.

Espinosa, S. & Herrera, S. (2006) *Lenguaje y expresión*. México. Ed. Pearson:.

Fernández, R. (2013) *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. España: Ed. ECU.

Fernández, R. (2010) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España Ed. ECU:

Galeano, M.M. (2009). *Estrategias de investigación social cualitativa*. Medellín: Ed. La Carreta Editores E.U.

Galeano. M. (2004) *Diseños de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín.Ed. Universidad EAFIT.

García, M., Herro, E. & Jimnez, J. (2001) *Selección de personal*. Madrid, España: ESI Editorial.

Gil Monte , P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y la salud ocupacional*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública, 5-10.

Gimeno, D., Marko, D., & Martínez, J. M. (2003). Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 6(3), pg 139-145.

Gómez, I, y Gómez S. (2006) *Síndrome de Burnout Intervención preventiva* -Manual para psicólogos. Cali. Ed sello editorial javeriano:

Gonzales, T. (2010). *El acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos aires: Ed. Bdef.

González, E., & Gutiérrez , R.(2006). *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajo de la industria*. *Revista latinoamericana de psicología*, 259-270

Gutierrez, A. & Vilorio, J (2014) *Riesgo psicosocial y el estrés en el ambiente laboral*. *Revista científica de américa latina*. Universidad del norte. 30, (1).

Habermas, J. (1990). *La lógica de las ciencias sociales*. Madrid: Ed. Tecnos, S.A.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología dela investigación*. Peru: Ed. McGraw Hill.

Hirigoyen, M. (1999) *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Ed Paidós

Husserl, E. (1995) *Conocimiento e interés, la filosofía en la crisis de la humanidad europea*, Ed. Universidad de Valencia: Valencia.

Informe comité mixto sobre medicina en el trabajo- novena reunión ginebra. (1984). 18-24 p. 10.

Revista, N° 56.

Investigación y ciencia. (21 de Noviembre 2014). Recuperado:

www.investigacionyciencia.es/.../equipos-de-trabajo-control-sobre-la-tarea

Juárez, A., Vera, A., Gómez, C., Canepa, C. & Schnall, P. (2008). *El Modelo Demanda/Control y la*

Salud Mental en Profesionales de la Salud: Foro sobre investigación. Memorias, 1-5.

Justicia, J. M. (2005). Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS. ti 5. España: Universidad de Autónoma de Barcelona.

Kornblit, A. (2007) *Metodología cualitativas en ciencias sociales, modelos y procedimientos de*

análisis. 2da. Buenos aires: Ed. biblos.

Llanesa, J. (2007) *Ergonomía y Psicología aplicada- manual para la formación de especialistas*. España. Ed. Lex nova:

Ley del ejercicio de Psicólogo, C. (2006). Ley 1090 DE 2006. *Recuperado el día 16 de Febrero del 2015:*

<http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>

Lopez, A. cabargos, M., & Varquez, P. (2005). *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre las satisfacción laboral*. Madrid: Ed. Pirámide.

Macarena, G. Moreno, B. & Mingote, J. (2011) *El desgaste profesional del medico*. Madrid: Ed. Diaz santos.

Maddux, R. (1994). *Cómo formar equipos de trabajo: el liderazgo en acción*. Iberoamérica.

Mansilla Izquierdo, F., & Favieres, A. (2011). Recuperado de: [www.madridsalud.es: http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf](http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf)

Mardone, J. (2001) *Filosofía de las ciencias humanas y sociales- para una fundamentación científica*. España: Antropos.

Marti, E. (1997) *Psicología evolutiva – teorías y ámbitos de investigación*. Barcelona: Antropos.

- Martínez.(1997)*Los adolescentes ante el estudio – causas y consecuencias del rendimiento académico*. España: Omagraf.
- Maxwell. J. (2007) *Lo que marca la diferencia*. E.E.U.U: Grupo Nelson.
- Mc.Clelland, D. (1999) *Estudio de la motivación humana*. España: Narcea.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos
- Menéndez F, Fernández, F, Llana F, Vásquez I, Rodríguez J, & Espeso M. (2008) *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: Lex nova 3°.
- Mingrone, P. (2005) *Metodología del estudio eficaz - como estudiar como aprender*. Argentina: Ed Bonum.
- Ministerio de la protección social (2007) Pg 11
- Montes, J. & González, P. (2006) *Selección de personal - la búsqueda del candidato adecuado*. España: Ideas propias.
- Moreno, B. (2011) *Factores y riesgos psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales*. España. Revista medicina y seguridad en el trabajo. Vol. 57 Pg. 1 -57.
- Moreno, L. L., García, J. M., Díaz, M. J., & Ramiro, E. M. D. (2005). *De Factores Psicosociales en el Entorno Laboral*. EduPsykhé, 4 (1), 19-42.

Namakforoush, M. (2005) *Metodología de la investigaciones*. México:. Limusa:

Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Librería-Editorial Dykinson.

Organización de Cooperación, & Desarrollo Económico (México DF). (2002). *¿Mi Bebé o Mi Jefe? Cómo Conciliar la Vida Familiar con el Trabajo: Babies and Bosses-Reconciling Work and Family Life*. Fondo de Cultura Económica.

Organización internacional del trabajo (201) Informe sobre el trabajo en el mundo -el desarrollo a través del empleo, Martes 27 de mayo del 2014 Pg. 1 -8 .

Organización internacional del trabajo. Trabajo y familia. (Santiago de Chile). (2009). *Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social programa de Naciones Unidas para el desarrollo PNUD*.

Organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 3(5), 59-74.

Ortega, G. & Blanch, J, (2011) *Calidad de vida laboral en centros asistenciales. Archivos de prevención de riesgos laborales*, Vol. 14, N°. 1, 2011 , págs. 13-19

Ortiz, I. (2009). *Conflicto y resolución en el mundo laboral*. Bogotá, Colombia: National Graphics LTDA

Palomo, T, (2010) Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo 6° Edicion. Ed ESIC: Madrid.

Pardo , K., Andina , M., & rodriguez , a. (2009). Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 324-351.

Parra, N y Pulido, N. (2013).Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 5 (1), 59-73.pública de Boyacá.

Peiró, J. (2009) *Estrés laboral y riesgos psicosociales, investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España: Ed. Universidad de valencia.

Peiró, José M. "El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo." *Universitas psychologica* 3.2 (2004): 179-186.

Peña, A., Ramos, M. J. y Martínez, J. F. (2008). Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de demanda-control y desequilibrio esfuerzo recompensa.

Méndez, J. (2008) VI Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. España.

Peña, T. Cañoto, Y. & Santana (2006) Una introducción a la psicología. Ed. Texto: Caracas.

Puncel, A. (1994) Las ciudades de america latina: Problemas y oportunidades. Ed.Servei: Valencia

- Ramio, C. & Ballart, X. (1993) La evolucion historica del pensamiento organizativo, los principales paradigmas teoricos, Vol 1. España: Imprenta nacional.
- Rentería, V. J., Fernández O.E., Tenjo, M., María, A., & Uribe R.A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 5(1), 161-175.
- Risso, Walter. (2006) *Terapia cognitiva, fundamentos teóricos y conceptualización de un caso clínico*. Ed. Grupo Ed. Norma: Bogotá.
- Rodríguez, M.I., González, M.G., & Carbonell, S. (2007). El modelo amigo y la metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL. *Seguridad y salud en el trabajo*, (42), 18-25.
- Sanchez, P. (2003) *mujer, salud, familia, trabajo y sociedad*. Ed. Diaz de santos s.a: Argentina.
- Sarmiento Gonzalez, M. (2012). *factores de riesgos psicosocial intralaboral*. Bogota: Ed. EAN.
- .
- Sarsosa, K., Charria-, H., & Arenas, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27).
- Sluzki, C. E. (1998). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Madrid, España: Gedisa.

- Solanas, P.A, Salafranca, C.A. & Núñez, P.M. (2005). Estadística descriptiva en ciencias del comportamiento. Madrid, España: Thomson Editores.
- Stephen, R. (2004) Comportamiento organizacional. Ed. Pearson: Mexico
- Stora, J. (2000) El estrés. Mexico: Ed. Publicaciones cruz.
- Strauss, A., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. Salud Uninorte, 30(1).
- Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional; Una mirada del síndrome de burnout. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial
- Urdaneta, B.O. (2001). Psicología Organizacional, aplicada a la gestión del talento humano. Bogotá, Colombia: 3R Editores.
- Vasco, C. (1994). Tres estilos de trabajo en las ciencias sociales. Comentarios a propósito del artículo “Conocimiento e interés” de Jurgen Habermas. Documentos Ocasionales del Cinep, 54.
- Vásquez, L. Ferreira, R. y Mogollón, S., Sanmamed, D. Delgado, E., & I, Vargas. (2006) Introducción a las técnicas cualitativas de investigación -aplicación en salud. Barcelona: Ed Servei de publicaciones.
- Villar, P. A. C. (2012). Estrés Laboral: Modelo Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa en Funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP), Santiago Sur. Santiago.

Waine, R. & Noe, R. (2005) Administración del recurso humano. México: Ed. Pearson.

Wainerman, C. (2007). Familia, trabajo y relaciones de género. Levín y Carbonero (Comp.), Entre familia y trabajo: relaciones, conflictos y políticas de género en Europa y América Latina, 147-175.