

# Factores psicosociales del ambiente laboral que caracterizan a funcionarios con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali\*

**Psychosocial factors in work environment that are particular to the employees with different sorts of contracts in a private university in Cali**

**Octavio Alberto Orozco García**

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar, evaluar y analizar los factores psicosociales (protectores y de riesgo) asociados al trabajo, que presentan funcionarios con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali - Colombia. El estudio, de tipo descriptivo transversal, recoge la información a partir de la aplicación vía email del ISTAS 21 a 1.290 sujetos que participaron voluntariamente y que contestaron completamente el cuestionario.

Se identificaron siete factores de riesgo (posibilidad de relación social, exigencias psicológicas sensoriales, exigencias psicológicas cognitivas, inseguridad, estima, control de tiempos de trabajo, esconder emociones) y siete factores protectores (sentido de trabajo, integración en la empresa, posibilidades de desarrollo, claridad de rol, calidad de liderazgo, apoyo social, refuerzo).

**Palabras clave:** Factores psicosociales (protectores y de riesgo), exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, inseguridad laboral.

• Fecha de recepción del artículo: 20-01-2010 • Fecha de aceptación: 01-06-2010.

**OCTAVIO ALBERTO OROZCO GARCÍA.** Magíster en Salud Ocupacional, Universidad del Valle; Psicólogo de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Docente de la Facultad de Psicología de la Universidad de San Buenaventura, seccional Cali, Colombia. Miembro del grupo de investigación *Estudios interdisciplinarios del trabajo y las organizaciones*. Correo electrónico: [oaorozco@usbcali.edu.co](mailto:oaorozco@usbcali.edu.co)

\* Este artículo es producto del proyecto de investigación: *Análisis de los factores psicosociales del ambiente laboral, que se presentan en funcionarios con contratación a término fijo e indefinido adscritos a una universidad privada de la ciudad de Cali.*

## Abstract

This research aimed to identify, evaluate, and analyze both protective and risk psychosocial factors associated with labor, that are particular to the employees with different sorts of contracts in a private university in Cali, Colombia. The descriptive study collects information from the application via email of the ISTAS 21 to 1,290 subjects who participated voluntarily and fully answered the questionnaire. As a result, seven risk factors were identified such as the possibility of social relationships, sensory psychological demands, cognitive psychological demands, insecurity, self-esteem, working time control, and emotion hiding, as well as seven protective factors like sense of work, sense of belonging with the institution, development opportunities, role awareness, leadership quality, social support, and reinforcement.

**Keywords:** Protective and risk psychosocial factors, psychological demands, active work, social support, job insecurity.

## Introducción

En las últimas dos décadas se han implementado en un gran número de países modelos de desarrollo económico producto de la combinación de distintas orientaciones que van desde el concepto de globalización y su impacto en la economía hasta agremiaciones entre los Estados a nivel regional, privatización o nacionalización de empresas, avances tecnológicos acelerados, cambios en las políticas sociales y flexibilización laboral, entre otros (Peiró, 1999; Arana, 2007; Rifkin, 1996). Estas nuevas formas de concebir el desarrollo, han generado cambios en las estructuras organizacionales y ocupacionales, que han traído resultados tanto favorables como desfavorables y han contribuido al sostenimiento o al agravamiento de las desigualdades presentes en el campo laboral y particularmente en lo que respecta al bienestar biopsicosocial de los trabajadores (Beck, 2000; Arévalo, 2004).

Organismos internacionales como la ONU, la OPS/OMS y la OIT, han visualizado el factor biopsicosocial de los trabajadores como un campo en el que se debe hacer mayor énfasis y han llegado a reconocer la importancia de la salud y el bienestar del trabajador en relación con el eficiente desarrollo económico y social, a tal punto que se han formulado políticas —como la resolución XIV, entre otras (OMS, 1994)— en las cuales se adoptan medidas, formas de cooperación y se recomiendan las principales líneas programáticas<sup>1</sup> (OPS, 2000) para los países miembros, en materia de promoción y prevención de la salud de los trabajadores.

En los últimos quince años se ha producido un cambio muy notorio en Europa relacionado con la prevención de riesgos laborales (Koukolaki, 2002), en gran parte generado por la proclamación de la directiva europea sobre el tema en cuestión y la implementación de políticas reguladoras que permitan a los Estados que componen la Unión Europea adoptar la legislación correspondiente en respuesta a las directrices planteadas por los organismos internacionales (Comisión Europea, 2000).

La concepción biopsicosocial de la salud condujo a la inclusión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el ámbito de la prevención de los riesgos y accidentes laborales (Ministerio de Protección Social, primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el SGR, 2007) y considera los daños psicosociales como uno de los efectos de una inapropiada gestión gerencial (Noriega, 2000). Igualmente, dicha concepción permite la inclusión de los factores psicosociales para la elaboración de diversas estrategias de carácter preventivo y para la identificación de correlaciones con otros factores de riesgo que podrían estar aumentando los niveles de vulnerabilidad de los trabajadores (OIT, 1984).

Cada día son mayores los aportes y los esfuerzos que realizan los organismos internacionales en pro de la investigación de los factores psicosociales asociados al trabajo (Peiró, 2004), buscando con ello profundizar sobre las diversas teorías que han surgido a lo

1. Plan Regional de la Salud de los Trabajadores, OPS, formulación y evaluación de políticas; coordinación entre las instituciones nacionales; desarrollo de diversas formas institucionales de atención primaria de salud de los trabajadores (educación, promoción de la salud, incorporación en los servicios de salud y en los sistemas locales o municipales de salud); participación de las comunidades (empleadores y trabajadores); capacitación del personal necesario para la extensión de la cobertura; incorporación de actividades de salud de los trabajadores en los programas de salud; establecimiento de sistemas de información y vigilancia epidemiológica y participación de trabajadores en el desarrollo de estilos de vida saludables.

largo del estudio del fenómeno, con el fin de consolidar una fundamentación conceptual y metodológica que permita delimitar con mayor claridad y exactitud los lineamientos sobre los cuales se puedan establecer políticas por parte de los organismos que regulan la salud de los trabajadores, en función de la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos factores (Peiró y Bravo, 1999; Vogel, 2002).

Colombia no es ajena a este tipo de problemáticas en materia de salud ocupacional. Son múltiples las insuficiencias que podrían enumerarse con respecto a la formulación, seguimiento, investigación, vigilancia y control de políticas encaminadas a la protección de los trabajadores frente a factores psicosociales que afectan sus condiciones de vida. Todavía en gran medida se desconoce por parte de los diversos actores (empresarios, trabajadores, entidades del Estado, administradoras de riesgos, etc.) la importancia que tiene en el marco internacional –y que seguirá teniendo– el abordaje de los factores psicosociales del trabajo en el contexto de la salud ocupacional en los procesos productivos y de calidad empresarial.

Pese a lo anterior, investigadores y gestores de la salud ocupacional adscritos a los diferentes entes internacionales y nacionales que se ocupan del problema en la actualidad (OMS, 2007),<sup>2</sup> participan como asesores del gobierno en la formulación de políticas acordes con los lineamientos que se establecen en las diversas asambleas mundiales que rigen la salud en general. Es así como, producto de este trabajo y con el fin de dar respuesta a los convenios que se han suscrito con los organismos en los cuales participa el Estado, en lo que respecta a cumplir con lo formulado en el plan de acción nacional de salud ocupacional, se ha aprobado la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 (Ministerio de Protección Social, julio 2008) por medio de la cual se establecen las disposiciones, los actores y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del

origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La universidades privadas, como instituciones de educación superior, también han recibido el impacto de los cambios socioeconómicos suscitados en el país y en el mundo, lo cual ha afectado las principales fuentes de ingreso relacionadas con el número de matriculados y ha producido altos índices de deserción estudiantil, trayendo consigo la implementación de acciones y estrategias organizacionales que podrían estar generando repercusiones a nivel psicosocial en la comunidad trabajadora. De esta manera se pone en evidencia la pertinencia de estudios que permitan identificar los factores protectores y de riesgo psicosocial presentes en comunidades de trabajadores de este tipo de instituciones, de tal forma que permita caracterizar la situación en el campo laboral educativo.

## Método

### Tipo de investigación y diseño

La investigación corresponde a un estudio descriptivo transversal en el que se recoge la información a partir de la aplicación, vía correo electrónico, de un instrumento cuantitativo a la población objeto de estudio, constituida por 419 trabajadores con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Santiago de Cali, de los cuales participaron voluntariamente 290 sujetos que contestaron completamente el cuestionario y que corresponden al 70% del universo.

### Sujetos

Participaron voluntariamente 290 sujetos de una población constituida por 419 trabajadores, de sexo masculino y femenino y edades comprendidas entre los 18 y 62 años, con una vinculación de menos de un mes hasta más de 20 años y con contratación a

2. Proyecto de Plan de Acción Mundial. Organización Mundial de la Salud. 60ª Asamblea Mundial. Abril 19 de 2007. Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Conferencia Internacional del Trabajo. Informe IV 95ª Reunión 2006. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decisión 547. Normativa Laboral Comunitaria Consejo Consultivo Laboral Andino. Comunidad Andina. Organización del Trabajo, Factores Psicosociales y salud. V Foro Iastas de Salud Laboral. Octubre 2007.

término fijo o indefinido de una universidad privada de la ciudad de Santiago de Cali.

### Instrumento

El instrumento ISTAS 21 (ISTAS 21, 2003, cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo para empresas de 25 y más trabajadores), fue la herramienta que se utilizó para la recolección de datos en la implementación del método de evaluación e intervención de riesgos psicosociales que lleva el mismo nombre. Con validez y fiabilidad contrastada y diseñada originalmente por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y adaptada a su versión española por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21, 2005, procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales), busca identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Para el presente estudio se aplicó la versión media, la cual es utilizada para empresas de más de 25 empleados. Consta de cuatro secciones en las que se pregunta sobre diversos aspectos del contexto social y doble presencia, condiciones del empleo y del trabajo, salud, estrés y satisfacción y las dimensiones psicosociales.

En las dos primeras secciones se caracterizan de las condiciones sociales, en las que se incluyen las exigencias del trabajo doméstico y familiar y las situaciones de empleo y trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). La sección de salud, estrés y satisfacción laboral, permite identificar el estado de los trabajadores al momento de la aplicación del instrumento. La sección de las dimensiones psicosociales analiza veinte factores psicosociales con el fin de medir el nivel de exposición de los trabajadores según la organización del trabajo que caracteriza a la empresa.

El cuestionario de esta versión media consta de 124 preguntas (de las cuales seis son suprimibles) que conforman 28 escalas, como puede observarse en la Tabla 1.

Es aconsejable identificar los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo por el cual el instrumento conceptualiza las veinte dimensiones psicosociales anteriormente mencionadas, en cuatro grandes dimensiones más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas.

Estas grandes dimensiones son:

- *Exigencias psicológicas del trabajo*. Tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias

**Tabla 1**

Secciones, número de escalas, número de preguntas y número de preguntas que pueden suprimirse de la versión media del cuestionario ISTAS 21 (CoPsoQ)

Sección	Número de escalas	Número de preguntas	Número de preguntas suprimibles
<b>Primera</b>			
Contexto social	0	2	2
Doble presencia	1	4	0
<b>Segunda</b>			
Condiciones de empleo y de trabajo	0	15	4
<b>Tercera</b>			
Salud, estrés y satisfacción	7	30	0
<b>Cuarta</b>			
Dimensiones psicosociales	20	73	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>124</b>	<b>6</b>

psicológicas del modelo *demanda - control* de R. Karasek (1979).

- *Trabajo activo y desarrollo de habilidades*. Constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control.
- *Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo*. Conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control divulgado por J. Johnson (1995).
- *Inseguridad en el empleo*. Conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo-compensaciones de J. Siegrist (1990) y estima

(reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo).

En la Tabla 2 se pueden observar las dimensiones psicológicas consideradas en el instrumento ISTAS 21.

En su gran mayoría las opciones de respuesta son tipo Likert, van de 0 a 4, donde 4 es *siempre*, 3 es *muchas veces*, 2 es *algunas veces*, 1 es sólo *alguna vez* y 0 es *nunca*. En algunas preguntas las opciones se invierten según el contenido.

Para el análisis de los datos se utilizó la aplicación informática (ISTAS 21, manual de uso del programa informático, 2), el cual realiza los procedimientos a partir del estadístico Kappa para las concordancias y el test de Mc Nemar para el caso de la simetría de las discordancias.

**Tabla 2**

Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del ISTAS 21 (CoPsoQ)

Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4
Doble presencia	Doble presencia	4
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>

## Resultados

A partir de la aplicación del instrumento se identificaron los cinco principales factores de riesgo y los cinco principales factores protectores, tal como se muestra en las Tablas 3 y 4.

### Posibilidad de relación social

La posibilidad de relación social es una de las características que mejor tipifica la naturaleza del ser humano dado que hace referencia a la oportunidad que tiene de poder establecer relaciones con los demás en todos los espacios en los cuales interactúa. La limitación de esa posibilidad en el entorno laboral se constituye en un factor de riesgo, ya que afecta el bienestar social de los trabajadores (Unden, 1996; Doeringer, 1985).

Teniendo en cuenta las unidades de análisis sexo y relación laboral, los trabajadores perciben el factor como riesgo con una predominancia alta de la condición desfavorable con porcentajes mínimos en cuanto a la favorabilidad y normalidad. Se destaca una

diferencia en la que el factor es más sensible en las mujeres.

Uno de los aspectos que más influye en el resultado de este factor hace referencia a que la institución tiene aproximadamente 52 unidades entre académicas y administrativas, de las cuales el 52% tiene entre dos y cinco trabajadores, y se encuentran ubicadas a lo largo y ancho del campus universitario. Los espacios comunes, tales como cafeterías y demás, se encuentran muy distantes de los puestos de trabajo, razón por la cual muchos trabajadores prefieren mantenerse en zonas aledañas a sus oficinas en sus tiempos de descanso. De esta manera la posibilidad que tienen los funcionarios de una unidad de poder compartir con funcionarios de otras unidades se reduce (incluso la participación es mínima cuando se realizan actividades deportivas y de recreación en horarios exclusivamente destinados para ello).

### Exigencias psicológicas sensoriales

Se denominan exigencias sensoriales a las exigencias laborales relacionadas con nuestros

**Tabla 3**

Identificación de factores de riesgo y factores protectores que caracterizan a los trabajadores de una universidad privada de la ciudad de Cali

No	Factores de riesgo	No	Factores protectores
R 1	Posibilidad de relación social	P 1	Sentido de trabajo
R 2	Exigencias psicológicas sensoriales	P 2	Integración empresa
R 3	Exigencias psicológicas cognitivas	P 3	Posibilidades de desarrollo
R 4	Inseguridad	P 4	Claridad de rol
R 5	Estima	P 5	Calidad de liderazgo

**Tabla 4**

Identificación de factores de riesgo y factores protectores por porcentaje y número de trabajadores.

N = 290	Factores psicosociales									
	R1	R2	R3	R4	R5	P1	P2	P3	P4	P5
Riesgo (desfavorabilidad)	84% (243,6)	80% (232)	73% (211,7)	70% (203)	67% (194,3)	1% (2,9)	1% (2,9)	3% (8,7)	6% (17,4)	12% (34,8)
Intermedio (normalidad)	10% (29)	16% (46,4)	18% (52,2)	17% (49,3)	32% (98,2)	5% (14,5)	9% (26,1)	12% (34,8)	14% (40,6)	16% (46,4)
Protector (favorabilidad)	6% (17,4)	4% (11,6)	9% (26,1)	13% (37,7)	1% (2,9)	94% (272,6)	90% (261)	85% (246,5)	80% (232)	72% (208,8)

sentidos y representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando (Schwartzmann, 2004).

Los resultados obtenidos ponen en evidencia una condición desfavorable del factor, el cual se hace más notorio si se tiene en cuenta la edad, dado que se observa una progresión de la condición en la medida en que aquella aumenta. Vale la pena mencionar una ausencia de condición favorable en los rangos de edad comprendidos entre los 46 y 55 años y más de 55 años.

Este factor está fuertemente asociado con las exigencias psicológicas cognitivas y tiene que ver directamente con la complejidad de las funciones que realizan trabajadores tales como profesores, coordinadores y directores de unidades, que preferencialmente están asociadas a la producción intelectual y a las habilidades de planeación, organización, ejecución y control y que de alguna u otra forma implican la optimización de los recursos sensoriales relacionados con la agudeza y focalización de los sentidos.

### Exigencias psicológicas cognitivas

Las exigencias psicológicas cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, producción de ideas novedosas, procesos como memorización y manejo de flujo de información y atender y controlar muchas funciones a la vez (Burrows, 2004).

De acuerdo con los resultados obtenidos en este factor, se evidencia que las funciones que desempeñan los trabajadores y que caracterizan la organización del trabajo y los puestos de trabajo en congruencia con la actividad económica de la institución, exigen altos niveles de concentración, memorización, producción y asociación de ideas y la posibilidad de atender muchas cosas a la vez.

Esto se debe fundamentalmente a que la actividad económica de la institución (la educación superior) demanda la contratación de personal docente, siendo esta la ocupación en la que existe el mayor número de empleados y cuyas funciones van desde

la preparación de clases hasta el diseño, elaboración e implementación de proyectos en el campo de la investigación, la proyección social y el bienestar institucional, funciones que demandan un alto nivel de producción intelectual.

Igualmente, los cargos que tienen que ver con la administración, coordinación y dirección, tanto de las unidades académicas como de las financieras, requieren de habilidades gerenciales para orientar los procesos de planeación, organización, ejecución y control (Johnson, 1995), los cuales demandan un alto nivel de funcionamiento cognitivo para poder llevar a cabo dichas funciones.

### Inseguridad

La inseguridad en el trabajo hace referencia a la percepción del trabajador en relación con su estabilidad en el empleo (inseguridad contractual), la temporalidad, la precariedad laboral, la movilidad funcional y geográfica, los cambios de la jornada, los cambios en el horario de trabajo, el salario, la forma de pago y la carrera profesional (Kristensen, 2000).

Según su edad y su relación laboral, los trabajadores perciben este factor como de riesgo con una predominancia de la condición de desfavorabilidad y a pesar de que se observa una manifestación considerable en el personal con contratación a término fijo a un año e inferior a un año, los mayores porcentajes se encuentran en la población con contratación a término indefinido. Esto sugiere que para estos empleados, su tipo de contratación ya no es percibida como una garantía de estabilidad laboral, lo que pone de manifiesto que muy probablemente el personal no se siente muy seguro sobre las condiciones de permanencia.

### Estima

La estima es muy importante en el proceso de valoración que realiza el trabajador de sus propias capacidades, durante el cual reconoce su idoneidad para desempeñarse en el puesto y reafirma sus habilidades, destrezas y cua-

lidades; ello es de vital importancia para la generación del autoconcepto (Karasek, 1979; Kristensen, 2002).

Cuando se presenta este factor como riesgo, está relacionado con la ausencia de reconocimiento por parte de superiores (altas jerarquías) y con el esfuerzo realizado para desempeñar las actividades laborales, la falta de apoyo adecuado y la percepción de trato injusto en el trabajo.

La baja estima está relacionada con dificultades para relacionarse con los demás, disminución de la motivación, baja productividad, inhabilidad para resolver conflictos y tomar decisiones, incapacidad para ser autónomo, todo lo cual tiene repercusiones en las dinámicas familiares de los trabajadores (Gómez, 2005). Clínicamente está asociada con la presencia de cuadros depresivos, irritabilidad y variaciones del estado de ánimo (Landsbergis, 1998).

A partir de los resultados obtenidos, el factor es considerado como de riesgo dado que en las unidades de análisis sexo, edad y relación laboral, predominan las condiciones de desfavorabilidad, porcentajes considerables de condiciones de normalidad y porcentajes mínimos de favorabilidad que no alcanzan a llegar al cinco por ciento.

En la institución, los trabajadores perciben que no hay un reconocimiento por parte de los altos directivos de los esfuerzos que realizan para llevar a cabo el cumplimiento de sus funciones, como también falta de apoyo institucional en la asignación de recursos para implementar proyectos que ya pasaron la fase de aprobación, situación esta que genera gran desmotivación

## Sentido de trabajo

De acuerdo con los resultados obtenidos, el sentido de trabajo es considerado como un factor altamente favorable, lo que se puede evidenciar cuando se cruza con las unidades de análisis edad y relación laboral. Los porcentajes de favorabilidad son muy

altos, con una ausencia total de condiciones desfavorables.

Este factor es percibido como protector, lo que indica que los trabajadores dan un significado a sus labores desde la óptica de otros valores distintos de los que se establecen entre la operación realizada y la obtención de un salario. Visualizan la contribución del conjunto de tareas que ejecutan en función del trabajo, es decir, identifican y sienten que las actividades que desempeñan son parte esencial de un proceso o producto final y de las cuales no se puede prescindir. Esto les permite desarrollar una sensación de logro que determina su posicionamiento y empoderamiento frente al papel que desempeñan, sintiéndose así indispensables e importantes en las dinámicas que se desarrollan en su departamento.

Desde esta perspectiva, la institución es vista como un escenario que permite fomentar el valor del trabajo como fuente de desarrollo y crecimiento personal, al lograr que sus trabajadores se perciban como sujetos que son imprescindibles, tanto para los procesos que se ejecutan como para las unidades o departamentos a los cuales están asignados.

El hecho de que la institución sea de educación superior, le da un valor agregado a la percepción que puede tener el trabajador del sentido de su trabajo, dado el alto valor social que implica esta actividad en la formación profesional de las generaciones futuras dentro del marco de principios tales como “el amor por la vida, por la justicia, por la paz, por la libertad, por el servicio a los demás y por la protección y preservación del medio ambiente” (documento institucional, abril 2007).

## Integración empresa

En lo que respecta a la integración en la empresa, el factor es percibido por los trabajadores como protector y al ser cruzado con unidades de análisis tales como edad y relación laboral, se evidencia que en la gran mayoría de los rangos discriminados los porcentajes de favorabilidad son muy



altos con una ausencia total de condiciones desfavorables.

Teniendo en cuenta su marco conceptual, cuando este factor obtiene una alta puntuación como condición favorable, significa que los trabajadores asumen los problemas, objetivos, metas y logros de la unidad como propios. Se visualizan en la organización como miembros activos por el resto de su vida laboral y se refieren a ella con entusiasmo cuando hablan con otras personas. Asimismo se solidarizan cuando la empresa está pasando por un momento de crisis y sienten que la institución tiene una gran importancia en sus vidas. Este factor está estrechamente relacionado con el sentido del trabajo, pero el énfasis está puesto en la implicación que tiene cada trabajador con su unidad y no en el contenido de su trabajo en sí (ISTAS, 2003).

### Posibilidad de desarrollo

El factor posibilidades de desarrollo es percibido por los trabajadores como protector y cuando se realiza el respectivo cruce con las unidades de análisis sexo, edad y relación laboral, se observa que en los rangos discriminados hay una alta predominancia de la condición favorable sobre porcentajes mínimos de desfavorabilidad.

A partir de lo que se plantea conceptualmente, cuando el factor es considerado favorable significa que los trabajadores perciben que las actividades que desempeñan en sus puestos de trabajo les han permitido desarrollar sus habilidades y conocimientos, ya sea porque han adquirido nuevos saberes o porque han mejorado y perfeccionado los ya obtenidos. De esta manera, se percibe la institución como una fuente de desarrollo personal y profesional, que viabiliza la posibilidad de que sus trabajadores se cualifiquen en el ejercicio mismo de sus funciones (documento institucional, Resolución No A-695 programa de becas, mayo 14 de 2007; documento institucional, pacto colectivo 2008-2010), brindando oportunidades de promoción y ascenso a otros cargos y en otras áreas (documento institucional, Resolución

No A-802 programa de apoyo a la formación, mayo 8 de 2009).

### Claridad de rol

En lo que respecta a la claridad de rol, este es percibido por los trabajadores como protector y al ser cruzado con las unidades de análisis edad y relación laboral, se evidencia que en la gran mayoría de los rangos discriminados los porcentajes de favorabilidad tienden a ser altos con un margen de desfavorabilidad y normalidad relativamente bajo.

La anterior pone de manifiesto que en los trabajadores hay una clara definición de las funciones y del papel que deben desempeñar en las dinámicas que caracterizan el trabajo (Mañas, 2001), en las unidades a las que se encuentran asignados.

Igualmente, se consideran con la autonomía necesaria para decidir sobre los procedimientos y la organización del tiempo para la realización de la tarea, lo que les permite tener un relativo control sobre las formas como llevan a cabo sus funciones, sin requerir un direccionamiento constante por parte de sus jefes y dando cumplimiento a los plazos y fechas de entrega previamente establecidos.

Los trabajadores tienen claridad sobre los objetivos de su trabajo, los niveles de responsabilidad que exigen las tareas, actitudes, opiniones y conductas que consideran pertinentes a la posición que ocupa y que posibilitan su desempeño y lo que se espera de ellos en el puesto de trabajo

Tienen claridad sobre el tipo de relación que deben de mantener con otras personas de puestos jerárquicamente superiores y de departamentos diferentes al propio, reconocen la autoridad y establecen parámetros que delimitan las formas como se genera la comunicación en el marco de las habilidades sociales.

### Calidad de liderazgo

La calidad de liderazgo es percibida por los trabajadores como un factor protector,

dado que en las unidades de análisis edad y relación laboral, hay una predominancia de la condición favorable sobre la condición desfavorable y de normalidad.

Esto permite identificar que los trabajadores hacen un reconocimiento de la calidad de liderazgo de sus jefes inmediatos, al resaltar el direccionamiento de la unidad que asegura el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores y realiza una gestión del personal justa, democrática, responsable y visible (documento institucional, 1992).

Vale la pena resaltar que en la variable no se considera el análisis en cuanto al liderazgo ejercido por el nivel gerencial de la institución.

Con respecto a sus jefes inmediatos, los trabajadores afirman que brindan oportunidades para el desarrollo profesional, planifican el trabajo adecuadamente, resuelven los conflictos de manera efectiva y mantienen niveles apropiados de comunicación.

## Discusión

El gran avance que han tenido las tecnologías a partir del desarrollo de la ciencia, ha permitido el surgimiento de equipos y herramientas que favorecen y agilizan el trabajo, generando con ello la reestructuración de funciones y procesos, métodos y procedimientos (Cifuentes, 2004), en pro de optimizar los cargos y las funciones, utilizando la menor cantidad de tiempo posible (Senett, 2000).

La introducción de una nueva tecnología afecta la salud de los trabajadores. Por ejemplo, la introducción de ordenadores o pantallas de visualización de datos en un número cada vez mayor, ha generado preocupación por sus efectos negativos sobre la salud de los trabajadores. Además, los procesos de automatización del trabajo pueden incrementar la exigencia psíquica de manera importante, al disminuir la autonomía del trabajador y aumentar la demanda de la tarea (Gómez, 2007).

Esto ha desencadenado un aumento en las exigencias psicológicas necesarias para llevar a cabo una función o una actividad en la que se requiere una mayor capacidad para procesar grandes cantidades de información provenientes de diferentes fuentes, identificar posibles asociaciones entre ellas, sintetizarlas en ideas nuevas y condensarlas en documentos o en acciones específicas que hacen viable la dinámica de trabajo (Johnson 1995).

Es así como el trabajo pasa de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre (Peiró, 2004; OIT, 1984).

Adicionalmente se hacen necesarias (y es una competencia ampliamente evaluada en los procesos de selección) habilidades sociales que permitan a los trabajadores establecer relaciones tanto con clientes internos como externos, de tal forma que posibilite el desenvolvimiento de la interacción con el fin de alcanzar objetivos y metas, además de la optimización de la calidad en el servicio, lo que implica en muchas ocasiones el manejo asertivo de las emociones y la capacidad para autocontrolarse en momentos difíciles o de tensión.

Estas exigencias psicológicas—que cada vez más se hacen necesarias en los trabajadores para poder llevar a cabo sus tareas—caracterizan a la institución, sobre todo cuando el eje central del servicio que las identifica se centra en actividades educativas que involucran la preparación de clases, atención a estudiantes, diseño y elaboración de proyectos investigativos, de proyección social y de bienestar, las cuales son sometidas a constantes procesos de evaluación para mantener una calidad en el servicio.

Las posibilidades que brinda el trabajo para poder desarrollar habilidades propias que permitan optimizar y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, hacen que el trabajador valore lo que hace y se motive en el aprendizaje de nuevas formas y en la creación e innovación de los procedimientos y procesos (Juarez, 2004), generándoles con

ello un sentido a las tareas que realiza y una pertenencia al departamento o la unidad en la que participa.

En la institución, los cargos y las funciones asignadas involucran actividades que permiten que el trabajador potencialice sus capacidades, a partir de la adquisición de saberes nuevos que surgen en el ejercicio propio de las tareas, lo que lo hace más competente y experto en los procesos que tenga a su cargo. Desde este punto de vista, el trabajo se convierte en una fuente permanente de aprendizaje que facilita el desarrollo de la creatividad y potencializa la promoción y ascenso a otros cargos (Fernández, 2008).

De esta manera el trabajador desarrolla nuevas competencias, no sólo técnicas específicas sino generales, que le permiten su cualificación para su vinculación a nuevos proyectos laborales (Bolstanki y Chiapello, 2002).

El entorno laboral es un espacio en el que permanecemos gran parte de nuestro tiempo y de nuestras vidas. Por lo tanto se convierte en un ambiente en el cual se debe ofrecer las posibilidades para relacionarse con otros, de tal manera que dichas relaciones generen sentido y cohesión de grupo, facilitando así la generación de climas propicios que hagan agradable y placentero el trabajo e inspiren un deseo de colaboración y de participación en los procesos y actividades que se desarrollen (D'Hertefelt, 2002).

Es así como la institución debe propiciar las condiciones necesarias para que los trabajadores desarrollen las habilidades pertinentes que les permitan trabajar en equipo, con una capacidad de adaptación a la diversidad de los equipos con que se trabaja (Peiró, 2004).

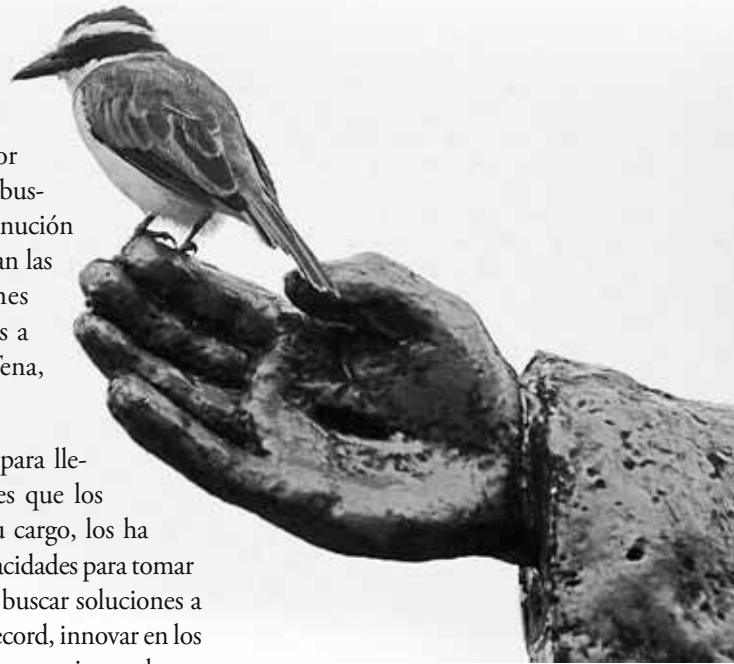
La inseguridad laboral que se presenta en la institución corresponde a un fenómeno que si bien es particular, corresponde a las dinámicas actuales que se están suscitando en el mundo del trabajo, en el cual los puestos de trabajo clásicos, estándar (con contrataciones a término indefinido), son un bien escaso, en vías de desaparecer (Orejuela, 2007) y están siendo reemplazadas por formas contractua-

les que establecen términos fijos inferiores a un año, por medio de intermediarios como cooperativas de trabajo, empresas temporales de empleo y contratos por prestación de servicios, buscando con ello la disminución de los costos que generan las garantías y protecciones propias de los contratos a término indefinido (Tena, 2002; Orejuela 2008).

La falta de recursos para llevar a cabo las funciones que los trabajadores tienen a su cargo, los ha llevado a desarrollar capacidades para tomar iniciativas y decisiones, buscar soluciones a problemas en tiempos record, innovar en los puestos de trabajo, tener mecanismos de autocontrol y autorregulación frente al estado de tensión que genera la presión de entrega de resultados y el desarrollo de estrategias de automotivación. Desde este punto de vista, estos aspectos que si bien manifiestan un desarrollo de habilidades a partir de la restricción de recursos, caracterizan los estilos de dirección o administración de muchas organizaciones en la actualidad (Antunes, 2001). Lo que se busca primordialmente es obtener resultados de la gestión en tiempo récord, con el mínimo de presupuesto y trabajando bajo presión, tratando de que los trabajadores den todo lo que más puedan de sí mismos.

Por un lado es ventajoso, si tenemos en cuenta que en la actualidad la capacidades anteriormente mencionadas forman parte de lo que hoy se concibe como un buen desempeño laboral (Peiró, 2004). Pero, por otro lado, estos estilos de gestión del recurso humano son los factores que más están asociados a la pérdida de la vitalidad y a la predisposición para adquisición de enfermedades asociadas al estrés ocupacional.

Asociados a estos aspectos, se encuentran los cambios en el grado de autonomía en la realización de las tareas, la definición de funciones y responsabilidades, las relaciones



con los compañeros y la adaptación entre la preparación del trabajador y las exigencias de su trabajo; son todos elementos relacionados con la organización del trabajo que pueden ocasionar un exceso de demanda psíquica con repercusiones sobre la salud del trabajador (Gómez, 2007).

## Bibliografía

- ARANA, W. (2007). *Contrato psicológico y equilibrio organizacional*. Management. <http://www.sht.com.ar/archivo/Management/contrato.htm>. Recuperado marzo de 2009.
- ARÉVALO, M.F. (2004). *Trastornos psicosociales: Salud mental en el trabajo*. Revista *Ciencia y Trabajo. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Año 6. No. 14. p. A80 – A82. Octubre – diciembre, 2004. Chile. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20A80.PDF>. Recuperado marzo de 2009.
- ANTUNES, R. (2001). *Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Sao Paulo. Brazil Cortez.
- BECK, U. (2000). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. España: Paidós Ibérica
- BOLTANSKI, L y CHIAPELLO, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- BURROWS, M. (2004). *El estrés y la salud mental en el trabajo: Documento de trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad*. Revista *Ciencia y trabajo. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Año 6. No. 14. pp. 185-188. Octubre-diciembre, 2004. Chile. [http://www.proyectoarauca.cl/documentos/20070904090911estres\\_salud\\_mental\\_trabajo.pdf](http://www.proyectoarauca.cl/documentos/20070904090911estres_salud_mental_trabajo.pdf). Recuperado marzo de 2009
- CIFUENTES, M. (2004). *Condiciones laborales psicosociales decentes: Cómo pasar de lo valórico a lo operacional*. Revista *Ciencia y trabajo. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Año 6. No 14. pp. 162-173. Octubre-diciembre, 2004. Chile. <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20162.PDF>. Recuperado marzo de 2009.
- COMISIÓN EUROPEA (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -la «sal de la vida» o «el beso de muerte»?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- D'HERTEFELT, H. *Mesuring psychological workload en Belgium*. TUTB Newsletter no. 19-20, september 2002. <http://hesa.etui-rehs.org/uk/newsletter/files/2002-19p39-43.pdf>. Recuperado marzo de 2009.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Memorias de los seminarios Talleres Calima I, II, III y IV. Identificación con la Universidad*. Cali, 1992, p. 15.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Proyecto Educativo Institucional*. 23 de abril de 2007.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Pacto colectivo de trabajo* Vigencia 28 de octubre 2008 – noviembre 01 de 2010.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Plan de Desarrollo Institucional 2006 – 2012*.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Resolución No A-695 del 14 de mayo de 2007*. Programa Becas.
- DOCUMENTO INSTITUCIONAL. *Resolución No A-802 del 08 de mayo de 2009*. Programa de Apoyo a la Formación y Actualización de Profesores y Directores Académicos.
- DOERINGER, P; PIORE, M. (1985). *Mercados internos de trabajo y análisis laboral*. Madrid: Alianza Editorial.
- FERNÁNDEZ, M. (2008). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: Tres estudios fácticos*. Revista *Ciencia y Trabajo. Estrés, trabajo y salud*. Año 10. No 30. pp. 120-125. Octubre-diciembre, 2008. Chile. p.120.pdf. Recuperado marzo de 2009.
- GÓMEZ, H. y ROMO, A. (2005). *Factores de riesgo psicosocial que se presenta en los comerciantes del sector informal del centro histórico del municipio de Candelaria, Valle*. Universidad del Valle: Facultad de Salud. Escuela de Salud Pública. Tesis de grado Maestría en Salud Ocupacional.
- GÓMEZ, I. (2007). *Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. *Universitas Psicológica*, 6 (1): 105-113. ISBN 1657-9267

- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL. (2005). *Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales*. Navarra, España.
- INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE y SALUD. (2003). *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo para empresas de 25 y más trabajadores*. Método ISTAS 21. (CoPsoQ).
- INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE y SALUD. (2003). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Método ISTAS 21. (CoPsoQ).
- INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE y SALUD. (2003). *Manual del uso del programa informático para la conformación del cuestionario e informatización y análisis de datos del Método ISTAS21(CoPsoQ)*.
- JOHNSON, J.V. y HALL, E.M. *Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population*. Am J Public Health 1988; 78:1336-1342.
- JOHNSON, J.V. y HALL, E.M. (1995) *Class, work and health*. In: Amick BC, Levine S, Tarrow AR, Chapman D. *Society and Health*. New York: Oxford University Press.
- JUÁREZ, A. (2004). *Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México*. Revista *Ciencia y trabajo*. Trabajo, salud y factores psicosociales. Año 6. No 14. pp. 189-196. Octubre-diciembre, 2004. Chile. <http://www.cien-ciaytrabajo.cl/pdfs/14/Pagina%20189.PDF> Recuperado marzo de 2009.
- KARASEK, R. *Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign*. Admin Sci Q 1979; 24:285-308.
- KOUKOULAKI, T. *Stress prevention in Europe: review of trade union activities-Obstacles and Future strategies*. Editorial Stress at Work, Newsletter of the European trade union technical bureau for health and safety No. 19-20, p. 4-11, 2002. [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31\\_4\\_05/spu13405.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31_4_05/spu13405.htm). Recuperado marzo de 2009.
- KRISTENSEN, T.S. (2000). *Work Place Intervention Studies*. *Occupational Medicine*, (15), pp. 293 – 305.
- KRISTENSEN, T.S. BORG, V. HANNERZ, H. *Socioeconomic status and psychosocial work environment*. Results from a national Danish study. Scan J Public Health 2002; 53 (en prensa).
- LANDSBERGIS, P et all. (1998). *Job strain and health behaviors: Results of a prospective study*. *American Journal of Health Promotion* Vol. 12, (4), pp. 237-245.
- MAÑAS, A. (2001). *La salud y las condiciones de trabajo*. *Enfermería Integral*, 56. <http://www.enfervalencia.org/ei/ anteriores/mastros.htm>. Consultado el 30 de agosto de 2006.
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA. *Resolución No 2646 del 17 de julio de 2008*.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA. *Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Colombia, 2007, p 157.
- NORIEGA M. *Organización laboral, exigencias y enfermedad*. En: *Sociedad y salud*. Ed. Organización Panamericana de la Salud. Serie Paltext. Washington, DC. 2000:167-187. [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31\\_4\\_05/spu13405.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31_4_05/spu13405.htm) Recuperado marzo de 2009.
- OREJUELA, J. y CORREA, A. (2007). *Trayectorias laborales y relacionales: Una nueva estética*. Revista *Guillermo de Occam*. Vol. 5,(1), pp. 59-72. ISBN 1794-192x
- OREJUELA, J. (2008). *Trayectorias laborales y relacionales de profesionales de empresas multinacionales de la ciudad de Cali, Colombia*. Revista *Trabajo y sociedad*. Num. 10 Vol IX. Argentina
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (1984). *Factores psicosociales*. *Enciclopedia OIT*.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Salud de los trabajadores: Proyecto de Plan de Acción Mundial*. 60ª Asamblea Mundial de la Salud. A60/20. Punto 12.13 del Orden del Día Provisional. Abril 19 de 2007. [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/B120\\_28Rev1-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/B120_28Rev1-sp.pdf) Recuperado marzo de 2009.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Declaración de salud ocupacional para todos*, 1994. Conferencia Panamericana sobre Salud y Ambiente en el Desarrollo Sostenible, OMS/OPS, 1995. Acta de la Comisión del Parlamento Latino Americano, 1998.
  - ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. *Plan regional de la salud de los trabajadores*. <http://www.bvsde.paho.org/brsast/e/fulltext/plansoes/planreg.doc> Recuperado marzo de 2009.
  - PEIRÓ, J.M. y BRAVO, M.J. (1999). *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: Oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones. Volumen 15. No 2. pp. 137-146. <http://www.gestión.uchile.cl/detalle/documentos/1%20Peir%C3%B3-Bravo.doc> Recuperado marzo de 2009.
  - PEIRÓ, J.M. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Revista *Universitas psicológica*. Volumen 3. No 2. pp. 179-186. Julio-diciembre, 2004. Bogotá, Colombia.
  - RIFKIN, J. (1996). *El fin del trabajo*. México: Paidós.
  - SCHWARTZMANN, L. (2004). *Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo?* Revista *Ciencia y trabajo. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Año 6. No 14. pp. 174-184. Octubre-diciembre, 2004. Chile. <http://www.cien-ciaytrabajo.cl/pdfs/14/pagina%20174.PDF> Recuperado marzo de 2009.
  - SENNETT, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona, España: Editorial Anagrama.
  - SIEGRIST, J. et al. *Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men*. *Soc Sci Med* 1990; 31(10):1127-34.
  - TENA, G. (2002). *El contrato psicológico: Relación laboral empresa - trabajador*. Revista *Acciones e investigaciones sociales*. Numero 15. pp. 85-107.
  - UNDÉN AL. (1996). *Social support at work and its relationship to absenteeism*. *Work stress, Vol. 10, (1)*, pp.46-61.
  - VESGA, J.J. (2007). *Contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo*. Revista *Perspectivas* <http://www.umanizales.edu.co/programs/psicología/Perspectivas/REVISTA%20%2010/Contenidodelcontrato.pdf>. Recuperado marzo de 2009.
  - VOGEL, L. Psychological harassment at work and the law wanted: an integrated whole-workforce approach in workplace health policy. *TUTB Newsletter* no. 19-20, September for men and women as regards access to employ- 2002 – special issue on stress at work. <http://www.ment, vocational training and promotion, and work-etuc.org/tutb/uk/pdf/Newsletter-20.pdf> Recuperado marzo de 2009.
-