

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y SERVICIOS GENERALES DE UNA INSTITUCIÓN
REGIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL VALLE DEL CAUCA EN EL AÑO
2020.**

**CRISTHIAN ANDRÉS BELTRÁN ZÚÑIGA
ESTUDIANTE MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL
SANTIAGO DE CALI
2021**

**RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y SERVICIOS GENERALES DE UNA INSTITUCIÓN
REGIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL VALLE DEL CAUCA EN EL AÑO
2020.**

CRISTHIAN ANDRÉS BELTRÁN ZÚÑIGA

**Trabajo de investigación para optar por el título de Magister en Salud
Ocupacional**

DIRECTORES

MD. ALEXANDER RODRIGUEZ LONDOÑO - Magister en Epidemiología

PSIC. DAVID PEREZ RODRIGUEZ – Magíster en Salud Ocupacional

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
MAESTRÍA EN SALUD OCUPACIONAL
SANTIAGO DE CALI
2021**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
2. ESTADO DEL ARTE.....	17
3. MARCO TEÓRICO	22
3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	22
3.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	26
4. OBJETIVOS.....	39
4.1 OBJETIVO GENERAL	39
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	39
5. METODOLOGÍA.....	40
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	40
5.2 ÁREA DE ESTUDIO	40
5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
5.4 VARIABLES	44
5.4.1 VARIABLES SOCIODEMÓGRAFICAS.....	45
5.4.2 VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL	46
5.4.3 VARIABLES PARA DETERMINAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES.....	47
5.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	50
5.5.1 DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	50
5.5.2 DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	53
5.6 PLAN DE ANÁLISIS.....	57

6	CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	60
6.1	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	62
7.	RESULTADOS	66
8.	DISCUSIÓN.....	78
9.	CONCLUSIONES	95
10.	RECOMENDACIONES	99
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	102

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel de Riesgo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales por Dominio (Sedes Regionales).....	13
Tabla 2 Nivel de Riesgo de los Factores Psicosociales Intralaborales - Dependencias (Sede Central)	13
Tabla 3 Distribución de Factores de Riesgo.....	14
Tabla 4 Distribución por Tensión Arterial	15
Tabla 5 Relación entre la presencia e impacto de los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones del clima organizacional. * $p \leq ,05$; ** $p \leq ,01$	20
Tabla 6 Definición conceptual de las Dimensiones de Clima Organización Según Koys y Decottis.....	25
Tabla 7 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales	31
Tabla 8 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Control Sobre el Trabajo	33
Tabla 9 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Demandas del Trabajo	34
Tabla 10 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Recompensas	36
Tabla 11 Comparación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Laboral	38
Tabla 12 Planta de Cargos Sede Tuluá	42
Tabla 13 Información descriptiva para las ocho escalas de Clima Organizacional Koys y Decottis.....	46
Tabla 14 Cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial	54
Tabla 15 Estructura constructo Intralaboral.....	56
Tabla 16 Estructura Constructo Extralaboral.....	57
Tabla 17 Características sociodemográficas de los empleados.....	67
Tabla 18 Proporción de inercia de las variables riesgo psicosocial intralaboral explicada por cada dimensión (Calidad de la representación).	76
Tabla 19. Análisis bivariado entre el clima organizacional y el riesgo psicosocial.	76

Tabla 20 Comparación de los resultados de los dos instrumentos en el personal administrativo	87
Tabla 21 Comparación de los resultados de los dos instrumentos en el personal de servicios generales.....	88

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Modelo de Gestión del Clima Organizacional	24
Ilustración 2 Modelo de estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).	28
Ilustración 3 Instrumentos de la batería para la evaluación del Riesgo Psicosocial	30
Ilustración 4 Guías para el análisis psicosocial	30
Ilustración 5 Flujograma población participante del estudio.	44
Ilustración 6 Invitación al proceso de sensibilización y aplicación de la encuesta de Clima Organizacional	51
Ilustración 7 Valoración del Clima organizacional para cada dimensión de acuerdo al área de trabajo.	69
Ilustración 8 Valoración del Clima organizacional para cada dimensión de acuerdo al área de trabajo, Continuación.....	69
Ilustración 9 Valoración del Clima Organizacional por cada Variable agrupado ...	70
Ilustración 10 Valoración de Riesgo Psicosocial de acuerdo al área de trabajo. ..	71
Ilustración 11 Valoración de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.....	71
Ilustración 12 Varianza explicada por cada dimensión.....	72
Ilustración 13 Contribución de las categorías a cada dimensión del ACM.	73
Ilustración 14. Proyección del ACM de las dimensiones 1-2.....	74
Ilustración 15. Proyección del análisis de correspondencia múltiples de las dimensiones 2-3.	75
Ilustración 16. Proyección del análisis de correspondencia múltiples de las dimensiones 3-4	75
Ilustración 17 Gráfica de P-Valor con tendencia estadística	86

RESUMEN

Antecedentes: Las encuestas de clima organizacional y los instrumentos para medir los factores de riesgo psicosocial intralaboral generalmente han permitido conocer la percepción de los trabajadores a cerca del ambiente laboral, el liderazgo, la relación de los individuos dentro del contexto del trabajo, entre otras variables, con el objetivo de conocer las posibles afectaciones del desempeño de las personas en la organización y de las condiciones de salud tanto físicas como mentales.

Objetivo: Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el clima organizacional en una institución de educación superior regional del Valle del Cauca (Colombia).

Métodos: El estudio es observacional, descriptivo de corte transversal. El universo poblacional está representando por cincuenta y cuatro (54) trabajadores, de los cuales cuarenta y tres (43) participaron en el estudio, distribuidos en áreas administrativas (69.8%) y servicios generales (30.2%), quienes autorizaron su participación y cumplieron con los criterios de inclusión. Para la evaluación de Clima Organizacional se utilizó el instrumento elaborado por Koys & Decottis (1991) y adaptado-validado por Chiang, Herredia y Santamaria, en el cuál se evalúan ocho categorías de análisis y los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral mediante la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial adoptada por el Ministerio de Trabajo. Una vez se recolectó la información y se garantizó la calidad de dato, se realizó el análisis univariado de la caracterización sociodemográfica, los resultados de la encuesta de clima organización y los dominios intralaborales de los factores de riesgo psicosociales, la posible relación de los datos se determinaron mediante un análisis de correspondencias múltiples y finalmente para confirmar lo expuesto en los planos del ACM, se realizó un análisis bivariado aplicando una prueba Chi-Cuadrado y la prueba exacta de Fisher, este último se utilizó cuando las frecuencias esperadas fueron menores a 5.

Resultados: El 60.05% de los encuestados en la institución, son del género masculino, la edad promedio de los participantes oscila entre 20 y 29 años (39.5%), el 30.2% son profesionales, el 46.5% son solteros y viven en estratos 2 y 3 del

municipio de Tuluá. En la encuesta de clima organizacional se encontró que la variable confianza obtuvo una calificación del 90.7%, para un total de 39 trabajadores de 43 encuestados y al menos un 70% de respuestas reportaron una percepción alta o muy alta en el nivel general de clima organizacional, con respecto a las áreas de trabajo el grupo de servicios generales presentó una mejor percepción del nivel de clima, obteniendo un 100% de favorabilidad en las variables de Confianza y Equidad. Así mismo, se logró identificar que la dimensión recompensas de los factores de riesgo psicosocial intralaboral fue la que reportó una mayor frecuencia de valoraciones con alto riesgo en un 72.1%, seguida por demandas en el trabajo con 62.8%. De forma global, el 58.1% de los trabajadores encuestados reportaron encontrarse en alto riesgo psicosocial relacionado con el trabajo, por áreas se evidencia que los dominios que reportaron mayor frecuencia en un alto riesgo psicosocial corresponden a demandas en el trabajo (84.6%) en el grupo de servicios generales y el dominio de recompensas (80%) en el personal del área administrativa. En la representación gráfica de las proyecciones de las cuatro dimensiones incluidas en el ACM, se observó que las categorías asociadas a las variables de los factores de riesgo psicosocial intralaboral se encuentran cerca a los centroides, lo que sugiere que no existe una relación entre estas variables y las dimensiones evaluadas del clima organizacional. No se observó una relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$) entre cada una de las variables del clima organizacional con el nivel de riesgo psicosocial intralaboral.

Palabras claves: Clima organizacional, factores de riesgo psicosocial intralaboral, sector de educación superior, personal administrativo y servicios generales, análisis de correspondencias múltiples.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las organizaciones en Colombia se han preocupado en las últimas décadas a fortalecer los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollando una concepción más integradora en términos de ampliar su campo de acción; sumando a lo que se conoce como higiene ocupacional, medicina del trabajo y seguridad industrial, la gestión de los factores de riesgo psicosociales, proyectándolos como una de las fuentes de diversas patologías asociadas al estrés ocupacional, según la resolución 2646 del 2008. (1)

En el año 2012 se promulga la Ley 1562 por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se abona el camino para el desarrollo del Sistema de Gestión obligatorio en todas empresas colombianas, *Seguridad y Salud en el trabajo*. (2) El decreto 1443 del 2014 determina las disposiciones para su implementación y se encuentra compilado el Decreto único reglamentario del Sector trabajo, 1072 del 2015. Este sistema de gestión dentro de los estándares mínimos definidos por la Resolución 0312 del 2019 involucra una administración del riesgo asociado a la cadena de valor y con ello a los riesgos psicosociales, que se encuentran presentes en todas las situaciones de carácter laboral y que están directamente relacionadas con los procesos productivos, de soporte y estratégicos de la organización, que afectan tanto el bienestar y la salud del sujeto laboral, como al desarrollo del trabajo. (3)

Ante una determinada condición psicosocial adversa o no administrada, los trabajadores desarrollarán diferentes reacciones, resultando complejo su medición y análisis dadas ciertas características propias de cada trabajador que determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias a las que se enfrentará. (3)

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan consecuencias perjudiciales sobre la salud o bienestar del trabajador, la empresa, y el sistema en general de salud pública de una sociedad. En el trabajador podrían

manifestarse cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en el desarrollo de las funciones, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental, poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos e incluso suicidios. (3) La empresa lo ve reflejado en el ausentismo, alta rotación de personal, mayor frecuencia de accidentes en el trabajo, pérdidas económicas en la producción y en la productividad laboral. Finalmente, el sistema general de seguridad social también se ve afectado en términos de aumento de la demanda del servicio y costos importantes para la atención primaria de estos pacientes/trabajadores.

Es pertinente desde la comunidad científica seguir realizando investigaciones en pro de garantizar el control de los factores de riesgo psicosocial, en Colombia por ejemplo la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, manifestaron que los riesgos psicosociales ocuparon el primer puesto de riesgos que afectan a la generalidad de los trabajadores, pero no aumentaron con respecto a la primera encuesta en términos de que antes no se presentarían sino que la población hoy en día tiene mayor claridad y reconocimiento de que este tipo de riesgos afectan de manera significativa su bienestar y salud tanto en el trabajo como la vida cotidiana (4); en la encuesta en mención se registra una lista de factores de riesgo psicosociales en donde predomina el acoso laboral con 9.4% y entre el 2009 y el 2012, los eventos derivados de estos riesgos presentaron un incremento del 43%, principalmente con la ansiedad y la depresión (5), dichos resultados no difieren incluso de las encuestas similares realizadas por la Unión Europea, en donde han concluido que el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial son un problema relevante y que presume un costo económico y social importante. Factores del riesgo psicosocial como el estrés laboral ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la UE. Un 22,3% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían, según la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (6). Además, un 8,7% respondieron tener problemas de sueño y un 7,8% problemas de ansiedad derivados del trabajo. Por sectores, la mayor frecuencia de problemas psicológicos

la presentan los trabajadores de la educación, salud y los trabajadores de la administración pública en general. (6)

Algunas organizaciones que cuentan con el Talento Humano y el presupuesto para realizar estudios de clima organizacional han logrado realizar acciones en pro de aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores, sin embargo, es importante ampliar el campo de análisis y confirmar si las variables evaluadas también apuntan al bienestar y salud de los trabajadores. Con este estudio se pretende que los diagnósticos mencionados permitan tomar decisiones con un mayor grado de certeza para evitar que situaciones en el direccionamiento, liderazgo o cultura empresarial, afecten las condiciones físicas, psíquicas y sociales de los trabajadores y también como complemento a los procesos de intervención que resultan de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, teniendo una serie de información pertinente y valiosa para que los gestores en conjunto, no solo faciliten el crecimiento socioeconómico de las empresas, sino también el crecimiento personal en condiciones de bienestar y salud de cada uno de los trabajadores.

A nivel institucional, la sede pertenece desde el año 1987 al Sistema de Regionalización de una de las Universidades más representativas en el país, estrategia que no solo permite el aumento de la cobertura universitaria en programas de formación de pregrado, posgrado y educación continua, sino también de la vinculación de personal docente, administrativo y servicios generales de las regiones que apoyan de manera directa e indirecta, la gestión y cumplimiento de los procesos misionales. (7) Sin embargo, a la fecha, gran parte de los procesos administrativos, de gestión y estratégicos se encuentran centralizados desde las diferentes vicerrectorías, uno de los procesos es la Gestión de la Salud Ocupacional, en donde las regionales tienen poca participación dado el alcance de los programas y actividades implementados, principalmente por la falta de personal en el área, dado que actualmente cuentan la vinculación de once (11) profesionales para atender una población según el anuario estadístico del año 2019 (8) de casi 1.024 docentes de carrera, 8.009 docentes contratistas hora cátedra y ocasionales,

1.053 funcionarios públicos y 265 oficiales, lo cual es claramente insuficiente para atender los diagnósticos, intervenciones y monitoreo que requieren en materia de salud la población laboral.

Para el año 2019, la sección de Salud Ocupacional realizó en compañía de la Administradora de Riesgos Laborales el diagnóstico para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial solamente a cinco (05) sedes regionales (Buenaventura, Caicedonia, Cartago, Yumbo y Santander de Quilichao – Norte del Cauca) y a 8 unidades administrativas de la sede central (Cali) como fase inicial del programa de vigilancia epidemiológico en riesgo psicosocial que se encuentra en proceso de construcción, obteniendo los siguientes resultados en los dominios intralaborales:

Tabla 1 Nivel de Riesgo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales por Dominio (Sedes Regionales)

Sede Regional	Liderazgo y Relaciones Sociales	Control sobre el Trabajo	Demandas en el Trabajo	Recompensas
Buenaventura	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto	Bajo - Sin Riesgo	Alto - Muy Alto
Caicedonia	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto
Cartago	Bajo - Sin Riesgo	Bajo - Sin Riesgo	Bajo - Sin Riesgo	Alto - Muy Alto
Norte del Cauca	Bajo - Sin Riesgo	Bajo - Sin Riesgo	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto
Yumbo	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto	Alto - Muy Alto

Fuente: Sección de Salud Ocupacional (Vicerrectoría de Bienestar Universitario, 2019)

Tabla 2 Nivel de Riesgo de los Factores Psicosociales Intralaborales - Dependencias (Sede Central)

Dependencia - Sede Central (Cali)	Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral
Biblioteca	Alto - Muy Alto
CDU (Centro Deportivo Universitario)	Bajo - Sin Riesgo
DINTEV (Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual)	Alto - Muy Alto
Dirección de Comunicaciones	Bajo - Sin Riesgo
Dirección de Infraestructura Universitaria	Alto - Muy Alto
Dirección de Extensión y Proyección Social	Alto - Muy Alto
Servicios de Seguridad y Vigilancia	Alto - Muy Alto
Vicerrectoría de Investigaciones	Alto - Muy Alto

Fuente: Sección de Salud Ocupacional (Vicerrectoría de Bienestar Universitario, 2019)

Según lo expuesto en la Tabla 1 y Tabla 2, se puede evidenciar que existe una alta exposición a los factores de riesgo psicosocial en las dependencias y sedes de la Universidad previamente diagnosticadas y que requieren de una intervención de carácter obligatorio en aquellas que obtuvieron un nivel de riesgo Alto y Muy Alto, es decir que sobrepasaron el 40% de la población afectada.

Es importante mencionar que a la fecha la institución no cuenta con ninguna enfermedad laboral calificada por exposición a factores riesgo psicosocial, por lo que se hace necesario intervenir a la población altamente expuesta con programas preventivos que contribuyan a mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Con respecto a las encuestas de clima organizacional, la última fue practicada en el año 2012, solamente para el personal vinculado en la sede central Cali, sin embargo, los informes técnicos y ejecutivos no se encuentran disponibles para su respectivo análisis.

La institución donde labora la población objeto del estudio, dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG SST) de manera anual les solicita visitar una IPS con asistencia de un médico laboral para realizar el examen periódico ocupacional, evidenciando en el informe de condiciones de salud, el factor de riesgo psicosocial como uno de los predominantes en la población trabajadora, por lo tanto, la IPS recomienda implementar planes de acción con sus diferentes estrategias para disminuir el nivel de riesgo.

Tabla 3 Distribución de Factores de Riesgo

FACTORES DE RIESGO	NUMERO	PORCENTAJE
MOV.REPETITIVOS	44	97,8
CARGA DINAMICA	20	44,4
CARGA ESTATICA	20	44,4
LOCATIVO	19	42,2
PSICOSOCIAL	19	42,2
ELÉCTRICO	17	37,8
POLVOS	9	20
ILUMINACIÓN	6	13,3
RUIDO	6	13,3
MANEJO DE CARGAS	4	8,9

FACTORES DE RIESGO	NUMERO	PORCENTAJE
SEGURIDAD	2	4,4
DISEÑO DE PUESTO	2	4,4

Fuente: Unidad de Salud Ocupacional – USO (enero, 2020)

En la tabla No. 3 se evidencia que el factor de riesgo psicosocial está presente en un 42,2% de la población laboral, y según Pereyra, existe una cantidad significativa de producción científica que investigó los factores riesgo, tradicionales y psicosociales, en relación a la enfermedad coronaria, concluyendo que en la actualidad se considera a los factores de riesgo como entidades interconectadas que se potencian entre sí, y no como fenómenos separados, como tradicionalmente se conceptualizaba. Un tratamiento adecuado, deberá atender el sustrato biológico, sin descuidar la esfera psicológica y social, (9) y se evidencia en el mismo estudio de condiciones de salud de la institución, población vulnerable con un 40% de pre hipertensos, *ver tabla No. 4*.

Tabla 4 Distribución por Tensión Arterial

TENSIÓN ARTERIAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Normal	26	57,8
Pre hipertensión	18	40
Hipertensión estadio 1	1	2,2
Total	45	100

Fuente: Unidad de Salud Ocupacional – USO (enero, 2020)

De igual manera, otro de los problemas encontrados en la institución hace referencia que durante el periodo del 2018 al 2020, se otorgaron 744 permisos de los cuales 470 (63.2%), según la oficina de Gestión Humana corresponden a permisos personales, sin embargo, no existe una caracterización adecuada del ausentismo por causa no médica presentada por los colaboradores, que permita reconocer los factores asociados a este tipo de ausentismo.

Para una institución regional de educación superior contar con los riesgos psicosociales intervenidos conllevará al cumplimiento continuo de su planeación estratégica, garantizando una población con índices considerados de motivación

que cumplan con los diferentes procesos académicos y administrativos en pro de una función pública que es la educación.

Las instituciones de educación superior parten de la necesidad de conocer y medir el clima organizacional como cualquier empresa con fines lucrativos o no lucrativos y encontrar una relación con distintos factores psicosociales para cuidar la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados (10), implementar planes de acción, mejoramiento continuo, con el fin de alcanzar el plan estratégico de desarrollo establecido por la Dirección Universitaria, permitiendo el logro de la calidad en los procesos de gestión, administrativos y de los programas educativos ofertados; además, de continuar con el reconocimiento de acreditación de alta calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, quienes dentro del Decreto 1330 del 2019, establecen condiciones de bienestar y salud para toda la comunidad universitaria, por lo tanto, se considera pertinente realizar el siguiente cuestionamiento que permita orientar el objetivo de esta investigación:

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos y servicios generales de una institución regional de educación superior del Valle del Cauca en el año 2020?

2. ESTADO DEL ARTE

El director del departamento de Psicología de la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México, en el texto metodología de la investigación de Sampiere, menciona que “una vez identificado el tema, el investigador suele buscar toda la información posible sobre éste; en definitiva, trata de establecer el “estado del arte” o “el estado de la cuestión”, es decir, conocer la situación actual de la problemática, lo que se conoce y lo que no, lo escrito y lo no escrito, lo evidente y lo tácito”. (11) Dado lo anterior se van a exponer algunos estudios que tienen una relación estrecha con el tema de investigación propuesto y que han dado pautas metodológicas y conceptos teóricos para el desarrollo del mismo, la presentación se realizará inicialmente presentando investigaciones a nivel internacional, posteriormente investigaciones regionales latinoamericanas y finalmente en un contexto nacional y local.

Dentro de un contexto internacional, la investigación realizada por Amiri, Munn, Yusoff, Firdaus, Idris, Kuhn y Abbas (2015) denominada “Relationship of Psychosocial Safety Climate and Workplace Psychosocial Risks: A Randomized Trail among Personnel of an Oil and Gas Company in Iran” (12), determinó desde un enfoque cuantitativo la importancia de pautas claras, éticas y direccionadas desde los empleadores (en lo que los autores denominan como Clima Seguro) para tener prácticas confiables que contribuyan a disminuir el nivel de los riesgos psicosociales. El estudio demostró que la actitud de los empleados hacia el clima de seguridad estuviera correlacionada con los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y los factores del clima de seguridad pueden afectar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y viceversa.

Otra investigación realizada en Nigeria en el año 2017 titulada “Effects of rational emotive occupational health therapy intervention on the perceptions of organizational climate and occupational risk management practices among electronics technology employees in Nigeria”, en el cuál los autores buscaban conocer la percepción de los empleados sobre el clima organizacional y a su vez realizar una intervención para concientizar los riesgos laborales asociados con su

trabajo y los posibles efectos en su bienestar psicosocial. Este estudio examinó los efectos de la intervención realizada a manera de terapia de salud ocupacional (Intervención de un salubrista ocupacional) influyendo sobre las percepciones de clima organizacional y prácticas de gestión de riesgos laborales. Los participantes fueron 77 empleados de una importante organización que maneja componentes electrónicos en el sureste de Nigeria. El estudio utilizó un diseño de grupo de control pretest-posttest. El *programa racional de intervención emotiva de terapia de salud ocupacional* como fue denominado por los autores, mejoró significativamente las percepciones de clima organizacional para las personas en el grupo de tratamiento en comparación con los del grupo de control. Las prácticas de gestión de riesgos laborales de los empleados en el grupo de tratamiento también fueron significativamente mejores que los del grupo de control. (13)

Dentro de un contexto latinoamericano encontramos diversos autores preocupados en realizar una asociación entre el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, utilizando diferentes instrumentos y llegando a conclusiones diferentes pero que aportan de manera sustancial al presente proyecto de investigación.

El estudio de Quiñonez, Pérez, Campos y Cuellar en el año 2015, titulado “Clima Organizacional en una institución de educación superior Mexicana”, enfatizan en su discusión como la sobrecarga de trabajo, las tareas repetitivas, la falta de autonomía, equidad y confianza están relacionadas con el riesgo psicosocial en el trabajo, en donde los colaboradores presentaron sintomatología psicosomática como problemas de cansancio, mareo, trastornos del sueño, dolores de cabeza, burnout,(14) y falta de compromiso con la institución. (10) El estudio se practicó en 201 colaboradores de la institución universitaria mexicana, y en el mismo artículo los autores lograron evidenciar la relación de un riesgo psicosocial en los grupos de estudio, categorizados por áreas de trabajo y tiempo laborado, en donde los trabajadores pasaron de un nivel alto a muy alto en lo que se refiere a la presión laboral, categoría evaluada en el clima organizacional. (10)

La investigación de Barrios (2015) encuentra en el Clima organizacional y factores de riesgos psicosocial una estrecha relación dado que estas interactúan de manera

que si alguna falla se comienza a presentar síntomas favoreciendo al desequilibrio en la conducta de los trabajadores. La investigación fue un estudio descriptivo de campo de corte transversal, en 61 trabajadores con el objeto de evaluar el clima organizacional y los factores de riesgo psicosociales presentes en la sede de la coordinación Fundación Misión Barrio Adentro Carabobo, Venezuela, entre noviembre y diciembre del 2014. Los riesgos psicosociales se determinaron por el Método ISTAS 21: versión 2.0, que evalúa seis grandes dimensiones (exigencias psicológicas, control del trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo-familia, recompensa y capital social). Para la percepción del clima Organizacional se aplicó una encuesta presentada por la OPS/OMS para equipos de dirección de los sistemas de Salud, que evalúa cuatro dimensiones básicas: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Los resultados obtenidos según el modelo de demanda y control de Karasek muestran que los trabajadores tienen alta demanda psicológica con alto control de trabajo lo que los ubica en trabajo activo. En general la percepción del Clima Organizacional es 2,7 No Satisfactoria. Los autores recomendaron intervenir de manera inmediata los ítems en que la situación se considera desfavorable para la salud de los trabajadores. (15)

La investigación de los autores Chiang-Vega et al (2017) "Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional" realizada a una población de 350 trabajadores de dos organizaciones ecuatorianas: una pública y una privada, confirma parte de la relación entre las modificaciones del clima organizacional y la salud psicológica de los trabajadores, mediante pruebas de correlación estadística, concluyeron que un clima organizacional adecuado beneficia la salud psicológica de los trabajadores y a su vez un clima organizacional modificado genera implicaciones psicológicas en los trabajadores. (16)

El autor del trabajo de investigación denominado "Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019", presenta en los resultados que no hay relación ($p=0.061$) entre el riesgo psicosocial y el Clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud de la Red Túpac Amaru, 2019, al

relacionar el riesgo psicosocial y el clima organizacional en profesionales de la salud, se observó que dichas variables no se relacionan ($p > 0.05$), ya que las frecuencias fueron proporcionales, notándose un riesgo psicosocial alto para los diferentes climas organizacionales evaluados (17).

A nivel nacional, el estudio realizado en una empresa de transporte de la ciudad de Bucaramanga, identificó que los dominios de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, participación, manejo del cambio y reconocimiento, evaluados en el clima organizacional se encuentran directamente influenciados por los factores de riesgo psicosocial intralaborales. (18).

Otro estudio nacional denominado “Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas” y publicado en el año 2010, relaciona la presencia e impacto de los riesgos psicosociales evaluados en la percepción de clima organizacional. En la Tabla 3 presentada por los autores, se evidencia que a mayor presencia de riesgos psicosociales asociados con las labores (factor laboral), se percibe un clima laboral con mayor control y menor apoyo y recompensa. Así mismo, se observan relaciones inversas entre el impacto percibido en este factor de riesgo sobre todas las variables del clima organizacional estudiadas, exceptuando el control, en donde la correlación no fue significativa. La Tabla 3, también de manera resumen nos indica que la percepción de apoyo y recompensa, características deseables del clima organizacional, se asocian negativamente con todos los factores de riesgo psicosocial evaluados, tanto en presencia como en impacto. (19)

Tabla 5 Relación entre la presencia e impacto de los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones del clima organizacional. * $p \leq ,05$; ** $p \leq ,01$

Riesgo Psicosocial	Clima Organizacional									
	Apoyo		Recompensa		Confort		Control		Cohesión	
Factor laboral	-.22	**	-.26	**	.01		.10	*	-.05	
Factor organizacional	-.30	**	-.35	**	-.15	**	-.05		-.20	**
Factor relacional	-.23	**	-.24	**	.02		.07		-.12	*
Factor extralaboral	-.20	**	-.22	**	.04		.09		-.02	
Impacto factor laboral	-.26	**	-.21	**	-.12	*	-.09		-.21	**

Riesgo Psicosocial	Clima Organizacional									
	Apoyo		Recompensa		Confort		Control		Cohesión	
Impacto factor organizacional	-.63	**	-.56	**	-.45	**	-.20	**	-.46	**
Impacto factor relacional	-.58	**	-.36	**	-.39	**	-.17	**	-.51	**
Impacto factor extralaboral	-.13	*	-.14	**	-.07		-.11	*	-.07	
Manifestaciones sobre la salud	-.18	**	-.19	**	-.19	**	-.07		-.19	**

Fuente: Contreras et al, (2010)

Finalmente, el estudio “Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional en la empresa CDE laboratorios” nos da un indicio de cómo realizar un análisis de los factores de riesgo psicosocial y variables de clima organizacional, producto de las evaluaciones cuantitativas y cualitativas realizadas con los trabajadores. Algunos de los resultados presentados en la discusión mencionan que las dimensiones de Características de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo cuentan con un 65% cada una de desaprobación, presentado también en riesgo alto y muy alto en los factores psicosociales; estas consideraciones refuerzan el hecho de que el liderazgo genera un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente laboral. (20)

Todos los anteriores estudios presentan resultados con instrumentos específicos sin llegar a una estandarización, por lo complejo que puede llegar a ser el tema de clima organizacional y factores de riesgo psicosocial, pero estos estudios si ofrecen a la comunidad científica y académica, una serie de pautas metodológicas para que las empresas realicen análisis desde diferentes enfoques que pueden servir de base teórica para el diseño e implementación de programas de salud física y mental en el contexto del trabajo.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Las teorías que existen sobre clima organizacional son un tema que despierta el interés de diversos profesionales, así también de muchas disciplinas que tienen un enfoque hacia las ciencias sociales y de la conducta humana; a partir de su misma esencia en los contextos organizacionales, donde se reconoce la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. (21)

El clima organizacional según Obergoso se instala dentro de la Teoría General de la Administración, gracias a los trabajos que se han realizado en este campo del conocimiento. Y, desde un punto de vista más amplio, su aparición coincide con los postulados teóricos de algunos científicos sociales en torno a lo gravitante del ambiente para la conducta de las personas. (22)

Teniendo en cuenta investigaciones realizadas desde la década los sesenta, el estudio acerca de clima organizacional se ha venido desarrollando y ofreciendo aportes a las ciencias administrativas. Con base a esta premisa según Solarte (23) “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente”.

Koys y Decottis define el clima organizacional como un fenómeno perceptual, experiencial, multidimensional que es ampliamente compartido por los miembros de una unidad o de una organización determinada. Su función principal es la de unificar y dar forma a los comportamientos individuales hacia los modos de comportamiento dictados por las exigencias organizativas, destacan ocho dimensiones en las que según su perspectiva se debe estudiar: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, equidad, innovación y reconocimiento. (24)

En esa misma línea Koys y Decottis, señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con

múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones, que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Así también, puede que existan múltiples climas dentro de la misma organización, ya que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo.

El clima organizacional está relacionado con el rendimiento y participación laboral, el estilo de liderazgo, el compromiso laboral, la motivación, la cultura de la calidad, manejo de conflictos, la productividad, satisfacción laboral, en la innovación, auto eficacia, calidad de vida, la fluctuación laboral, así mismo se relaciona el clima organizacional con la salud ocupacional. (24)

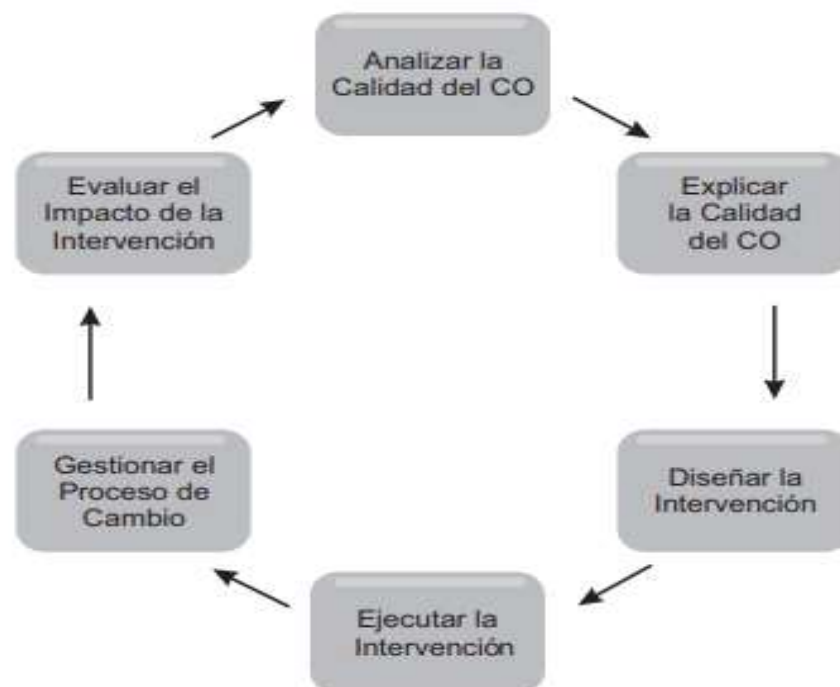
Según la anterior definición se puede sintetizar el clima organizacional como la percepción que tienen la población trabajadora sobre los comportamientos de los grupos de trabajo dependiendo del estilo de liderazgo y dirección, siendo evaluados por unos factores definidos y adaptados al contexto de cada organización.

En ese sentido la relación de la calidad de vida de los trabajadores favorece directamente en el éxito y permanencia de la organización en el mercado, y es a través del clima organizacional que se puede conocer de manera específica las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo. (25)

En la ilustración No. 1 se observa el modelo de gestión del clima organizacional planteado por Toro y Sanín, (25) el cual es una herramienta para la gestión de la vida social del trabajo. Cabe anotar que dicho modelo está compuesto por las siguientes seis etapas:

- Analizar la calidad actual del clima organizacional de la empresa Vs. las metas o expectativas gerenciales.
- Analizar las causas que explican el estado actual de la calidad del clima organizacional en relación con las metas.
- Diseñar una intervención orientada a cerrar la brecha o a mantener el nivel de clima organizacional actual, según sea la situación de la organización.
- Poner en marcha la intervención diseñada.
- Gestionar el proceso de cambio requerido para mejorar o mantener los niveles de clima organizacional (sensibilizar).
- Medir y evaluar el impacto de la intervención.

Ilustración 1 Modelo de Gestión del Clima Organizacional



Fuente: Toro y Sanín (2013)

La aplicación del modelo de gestión del clima organizacional como lo afirma Toro y Sanín (25) trae ventajas considerables para la intervención del clima organizacional. Se puede generar una mayor sensibilidad por parte de los grupos, si la

sensibilización se realiza de manera consciente y corresponde a una etapa formal del proceso de mejoramiento del clima organizacional de la empresa.

La estrategia teórica presentada por Toro y Sanín será tenida en cuenta en el momento de la recolección de información y la continuidad del modelo se presentará dentro de las recomendaciones del presente estudio, además la estrategia complementa las apreciaciones de Koys y Decottis, utilizadas en su instrumento de medición y que también será parte del desarrollo del presente trabajo.

Tabla 6 Definición conceptual de las Dimensiones de Clima Organización Según Koys y Decottis

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
Autonomía	Libertad personal para realizar las funciones o bien no estar supeditado a una supervisión muy restrictiva.
Cohesión	Basado en las relaciones sociales con los miembros de la organización.
Confianza	Tranquilidad en las decisiones de los jerárquicamente superiores.
Presión	Sobrecarga de trabajo.
Apoyo	Acompañamiento desde la dirección a los trabajadores, tipo de influencia jerárquica.
Reconocimiento	Sistemas de recompensas económicas o no económicas.
Equidad	Claridad, objetividad y justicia en la gestión de las recompensas o sistemas de promoción.
Innovación	Presencia de desafíos y riesgos y orientación hacia el futuro y el cambio.

Fuente: Koys y Decottis (1991)

3.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La teoría que existe alrededor de los factores de riesgo psicosocial, ha sido propuesta inicialmente por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud en la década de los ochenta, estas dos organizaciones argumenta que “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento” (26)

Según la resolución 2646 del 2008 (1), los factores de riesgo psicosocial “son todas aquellas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”, tales factores psicosociales, se encuentran en los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Dado lo anterior, los factores de riesgo psicosocial pueden afectar tanto a la salud física y mental de los trabajadores. Moreno (27) advierte que “son también conocidos como factores de estrés, que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo”.

Los riesgos psicosociales pueden provenir de diversos componentes del trabajo como, por ejemplo: la falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo asignadas, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional, comprenden también aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. (28)

Es importante resaltar que los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden afectar tanto la salud psicológica, como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

Ahondando en la teoría, se encuentra que los factores de riesgo psicosocial tienen características propias tal como las señala Moreno y Baéz (27) las cuales son:

- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- Dificultad de objetivación.
- Afectan a los otros riesgos.
- Tienen escasa cobertura legal.
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención.

Estas características sirven para comprender que uno de los grandes problemas que poseen los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. En ese sentido Moreno y Baéz comentan que los factores de riesgo psicosocial se basan en *percepciones y experiencias* y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

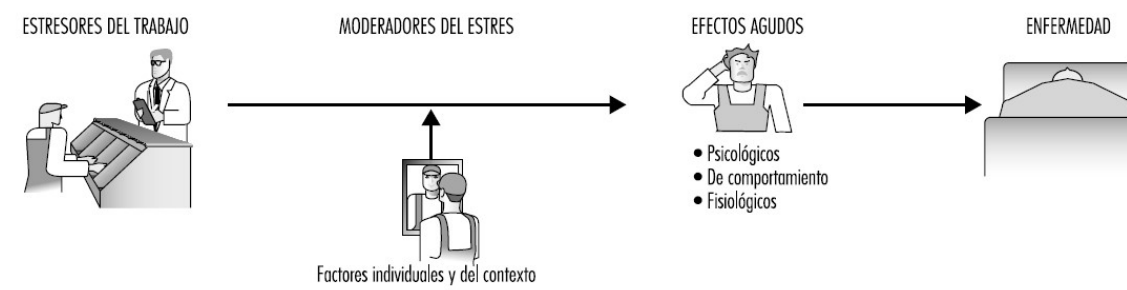
Según Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo existen varios modelos de estrés laboral, dentro de los que se destacan:

- El modelo de demandas-control del trabajo
- El modelo de ajuste persona-entorno (P-E) (28)

El estrés se conceptualiza en términos de la relación entre el trabajo y la persona, cuando se habla de situaciones que se presentan con relación a las actividades de la ocupación, desde esa perspectiva los problemas en salud aparecen cuando las demandas del trabajo, sus expectativas o su capacidad física y de concentración superan a lo que puede dar o considera el trabajador.

Según la ilustración No. 2, se evidencia el modelo de estrés adoptado por los investigadores del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), en la figura se logra evidenciar los denominados “estresores” que normalmente provocan una consecuencia en la persona y que inhiben según el contexto y las características propias, posteriormente se percibe como un cambio en el comportamiento (una reacción psicológica) y finalmente una patología física que afecte el bienestar y salud.

Ilustración 2 Modelo de estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).



Fuente: Enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo (1998)

El gobierno colombiano ha dispuesto la resolución 2646 del 2008 emanada por el Ministerio de la Protección Social, y que tiene como propósito definir la responsabilidad de las organizaciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la explosión de los factores de riesgo psicosocial, define estos factores de riesgo como los aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. En el capítulo II de dicha resolución se expone en primera parte la identificación y evaluación mediante categorías que se consideran relevantes para el conocer las condiciones de trabajo dentro de las que encontramos:(1)

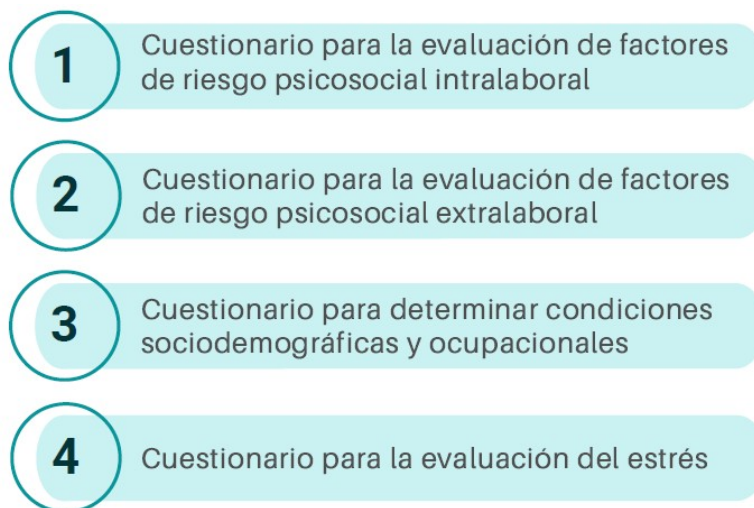
- Gestión organizacional
- Características de la organización del trabajo

- Condiciones de la tarea
- Carga Física
- Medioambiente del trabajo
- Interfase persona-tarea
- Jornada de trabajo
- Tipos de contratación
- Beneficios y bienestar laboral
- Capacitación y desarrollo humano.

En el capítulo III de la resolución 2646 del 2008, se evidencia los criterios para la intervención de los factores de riesgo psicosocial, los cuales fueron ampliados posteriormente en las guías y protocolos emanadas por el Ministerio, de igual manera la responsabilidad de las administradoras de riesgos laborales y los programas de vigilancia epidemiológicos. En el capítulo IV la determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, en el cuál hace referencia que para el diagnóstico y calificación del origen se tendrá en cuenta la tabla de enfermedades ocupacionales y el Ministerio de Salud y Protección Social deberá actualizar el protocolo cada cuatro años. En el caso de que las organizaciones públicas y privadas hagan caso omiso a la resolución serán sancionados conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto ley 1295 de 1994. (1)

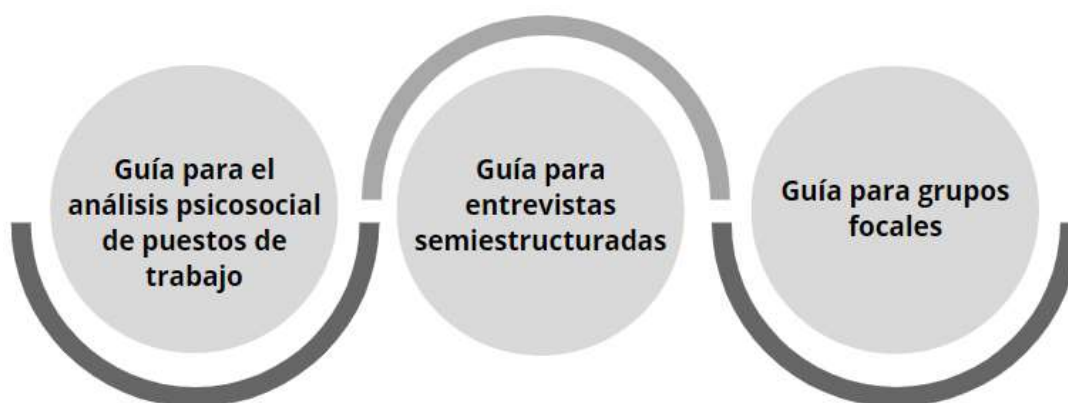
Con el objetivo de dar respuesta a la anterior resolución, en el año 2010 se publicó la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en la cual se pueden realizar los diagnósticos de los riesgos psicosociales en el trabajo y de manera extralaboral, esta batería fue elaborada por el subcentro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia universidad Javeriana sede Bogotá para el Ministerio de trabajo.

Ilustración 3 Instrumentos de la batería para la evaluación del Riesgo Psicosocial



Fuente: Ministerio de Trabajo - Resolución 2404 del 2019

Ilustración 4 Guías para el análisis psicosocial



Fuente: Ministerio de Trabajo - Resolución 2404 del 2019

Los postulados teóricos que fundamentaron los cuestionarios del instrumento con su respectiva evaluación fueron los modelos de *Demanda-control-apoyo social* de Karasek, Theorell y Jonhson (1990), *Desequilibrio esfuerzo-recompensa* de Siegrist (1996 y 2008) y el *Modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial* de Villalobos (2005).

Para el año 2019, el Ministerio de Trabajo de Colombia, presentó la resolución 2404 en donde oficializa la batería como instrumento que se encuentra validado en el país para identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial en cualquier contexto empresarial. En el artículo cuarto se exponen los cuestionarios ya mencionados y en uno de los párrafos resalta que debe garantizarse la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario y que no se puede presentar modificaciones de forma ni de fondo a los cuestionarios (Instrumentos) porque perderían validez y confiabilidad. (29)

El constructo intralaboral de la Batería de instrumentos para la Evaluación del Riesgo Psicosocial, cuenta con los siguientes dominios y dimensiones:

Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

Tabla 7 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Liderazgo y Relaciones Sociales

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Características del liderazgo	Esta dimensión se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo y comunicación con sus colaboradores.

DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Relaciones sociales en trabajo	Apuntan a describir las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo en lo referente a: - la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. - las características y calidad de las interacciones entre compañeros. -El apoyo social que se recibe de compañeros. – El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). – La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo cuyo fin es la integración).
Retroalimentación desempeño	Se define como la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades, y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño
Relación con colaboradores	Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación de la jefatura

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales (2010)

Dominio Control Sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Tabla 8 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Control Sobre el Trabajo

DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Claridad de Rol	Define y comunica el papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos de trabajo, las funciones y resultados, el margen de la autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades
Participación y manejo del cambio	Conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	La posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos
Control y autonomía sobre el trabajo	Hace referencia al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales (2010)

Dominio Demandas del trabajo: Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Tabla 9 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Demandas del Trabajo

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Esta dimensión se caracteriza por influencia de las condiciones del sitio de trabajo y la carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen un esfuerzo adaptativo por parte del trabajador. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico, químico, biológico, de diseño de puesto de trabajo, de saneamiento, de carga física y de seguridad industrial.
Demandas Emocionales	Se caracterizan por ser situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.
Demandas Cuantitativas	Se caracterizan por la cantidad de trabajo que se debe realizar en relación al tiempo disponible o exigido para hacerlo.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Mide si las tareas, actividades y compromisos propios del trabajo afectan aquellos espacios del trabajador diferentes a las condiciones laborales. En la definición que hace la

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
	batería, se involucra específicamente el tiempo y el esfuerzo que impactan la vida extralaboral del individuo
Exigencias de responsabilidad del cargo	Hacen alusión al conjunto de habilidades implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área, en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador
Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p>
Consistencia de Rol	Orientada a medir la compatibilidad del rol asignado al trabajador respecto a los principios de eficiencia, calidad, técnica y ética propios de su cargo, servicio o producto.

DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Demandas de la jornada de trabajo	Consiste en las exigencias del tiempo laboral que se le hacen al trabajador en términos de la duración y el horario de la jornada, así como los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales (2010)

Dominio Recompensas: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Tabla 10 Definición Conceptual de las dimensiones del Dominio: Recompensas

DOMINIO: RECOMPENSAS	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Recompensas del trabajo derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por realizar su trabajo.
Reconocimiento y compensación	se refiere al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento,

DOMINIO: RECOMPENSAS	
DIMENSIONES	DEFINICIÓN
	remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo

Fuente: Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales (2010)

Para el presente trabajo de investigación solo tendrá alcance los dominios de las dimensiones intralaborales, sin embargo, es importante mencionar las siguientes dimensiones que componen el constructo extralaboral, como parte integral de la identificación de riesgos psicosociales en el instrumento validado por el Gobierno Nacional:

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica grupo familiar
- Características de la vivienda y su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

3.3 COMPARACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional analizan como se percibe las condiciones psicosociales en el trabajo, el comportamiento de las personas y las consecuencias en el bienestar y la salud, ambos enfoques, presentan una serie de similitudes, pero también una gran variedad de diferencias, entre las que se relacionan a continuación (Tabla 11):

Tabla 11 Comparación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y Clima Laboral

Características	Factores de Riesgo Psicosocial	Clima Organizacional
Carácter Normativo	Obligatorio Resolución 2646 del 2008 Resolución 2404 del 2019	Voluntario Para las instituciones públicas es obligatorio
Objeto	Condiciones laborales percibidas que pueden afectar a la salud física y mental.	Condiciones laborales percibidas que pueden afectar a la satisfacción y la motivación del personal. Mejoramiento de la productividad, desde un enfoque de las ciencias administrativas.
Métodos e Instrumentos	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial adoptada por el Ministerio de Trabajo	Cuantitativos (cuestionarios) y cualitativos con carácter discrecional. Normalmente diseñados por la propia institución o consultor externo.
Quién lo aplica	Psicología Ocupacional (Licencia en SST)	Gerencia General Departamentos o Áreas de Recursos Humanos
Población a aplicar	Todos los afiliados al sistema general de seguridad social	Toda la empresa/organización o Microclimas
Factores que se analizan	Dominios Intralaborales Dominios Extralaborals Estrés Laboral	Los que determinen de acuerdo a las características de cada organización, sobre salen el liderazgo, recompensas, cohesión, apoyo y reconocimiento
Intervenciones	Obligatorias después del diagnostico	Voluntarias

Fuente: Adaptación de Martínez – Losa (2018)

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la relación entre el clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial intralaborales en trabajadores administrativos y servicios generales de una institución regional de educación superior del Valle del Cauca en el año 2020.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar socio demográficamente la población de trabajadores objeto de estudio.
- Describir la percepción del Clima Organizacional en la población objeto de estudio mediante el cuestionario de Koys & Decottis.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral evaluados a la población objeto de estudio mediante la aplicación de la batería de instrumentos adoptada por el Ministerio de Trabajo.
- Identificar la relación entre las dimensiones intralaborales de los factores de riesgo psicosocial y el resultado del clima organizacional en la población objeto de estudio.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal. Se consideró que este tipo de diseño es el más apropiado para la investigación toda vez que se tiene una población definida y en un punto específico del tiempo.

Según Sampieri, los estudios de investigación de tipo descriptivo permiten a los autores definir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, y como estos se manifiestan en la población participante. (11)

Observacional: Se analizaron y registraron los datos sin intervenir en el ejercicio conductual de la población objeto de estudio.

Transversal: La población que participó del estudio cumplió con los criterios de inclusión, y se analizó solo los datos que se encontraban vigentes.

Al tener un estudio de corte transversal permitió a la investigación estudiar un conjunto considerable de variables, contar con un control de la selección de los sujetos de estudio, poder realizarlo en poco tiempo puesto que no hay seguimiento de los individuos ya que, se toma la información en un único momento, tener viabilidad presupuestal, y permitirá a futuras investigaciones realizar estudios de cohorte y determinar estimadores de prevalencia.

Descriptivo: Se describieron las características sociodemográficas de la población objeto de estudio y las variables involucradas, dimensiones del clima organizacional, y las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Es importante resaltar que el estudio cuenta con un componente analítico, el cual permitió realizar una interpretación de los resultados mediante un análisis multivariado.

5.2 ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se centra en una institución de educación superior del sector público que cuenta con once (11) sedes distribuidas en el departamento del Valle del Cauca y Norte del Cauca (Colombia), sin embargo, el área de estudio del presente trabajo se desarrolló en la sede del municipio de Tuluá, por ser una de las sedes con más número de personas vinculadas laboralmente.

La organización hace parte del sistema de regionalización de una de las principales instituciones de educación profesional en el país y se encuentra funcionando en el municipio desde 1.987, es centro de encuentro para cientos de estudiantes de los municipios aledaños y del municipio de Tuluá, cuenta con campus dotados de una confortable infraestructura física y académica. La institución de educación superior ofrece a la comunidad centro vallecaucana distintos programas académicos de formación profesional, tecnológico y de posgrado, contando para ello con personal especializado en cada una de las distintas áreas de formación académica.

La institución cuenta con Laboratorios de Sistemas, los cuales diariamente prestan el servicio a los estudiantes y profesores que desean realizar prácticas, hacer consultas en la Internet, dictar clases o realizar algún otro trabajo.

Dentro del área administrativa y servicios generales se encuentran varias dependencias relacionadas a continuación:

- Dirección
- Servicio de Biblioteca
- Coordinación de Extensión y proyección social
- Coordinación de Bienestar Universitario
- Secretaria Académica
- Coordinación Administrativa
- Oficina de Gestión Humana
- Tesorería
- Coordinación de posgrados y Calidad
- Coordinación de investigación
- Centro de Emprendimiento y Desarrollo
- Oficina de Credenciales y Proyectos
- Coordinación de recursos tecnológicos
- Coordinación de Tecnología en Sistemas
- Coordinación de Ingeniería en Sistemas
- Coordinación de Trabajo Social

- Coordinación de Tecnología en Electrónica
- Coordinación de Tecnología en Alimentos
- Coordinación de Contaduría Pública
- Coordinación de Administración de Empresas

El área de estudio también cuenta con dos laboratorios, el laboratorio de prácticas de electrónica y física y el laboratorio de alimentos y química el cuál cuenta un espacio para prácticas de cocción, cuarto de reactivos, planta de transformación de alimentos y cuarto de microbiología.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La institución de educación superior recibe cada semestre un número aproximado de 1.800 estudiantes de pregrado y posgrado, en los horarios de 06:00 am hasta las 10:00 pm de lunes a sábado y cuenta actualmente dentro de la planta de cargos con el siguiente personal:

Tabla 12 Planta de Cargos Sede Tuluá

Grupo de Trabajo	Número de Personas Vinculadas	Tipo de Vinculación
Docentes Hora Cátedra	90	Vinculación laboral por horas / Semana Contratistas
Docentes Tiempo Completo	4	Nombramiento Definitivo
Docentes Ocasionales	7	Vinculación Laboral con dedicación tiempo completo o medio tiempo. Contratistas
Personal Administrativo	39	Vinculación laboral tiempo completo
Personal Servicios Generales	13	Vinculación laboral tiempo completo
Monitores administrativos y de docencia	12	Estudiantes con actividades de apoyo de tiempo parcial – Horas/Semana

Fuente: Oficina de Gestión Humana (2020)

El universo de estudio es de 54 trabajadores de una institución regional de educación superior del Valle del Cauca (Colombia) que tienen funciones

administrativas y servicios generales que permanecen de 40 a 48 horas semanales de trabajo dentro de la institución.

Es importante mencionar que del total de la planta de cargos con dedicación tiempo completo, el 87% corresponden al personal administrativo y servicios generales, el 13% restante lo ocupan los docentes con nombramiento definitivo y ocasionales, el resto de personal se encuentra vinculado de tiempo parcial horas/semana.

El personal objeto de estudio además se encuentra altamente expuesto a los factores de riesgo psicosocial, dada la demanda en atención a la comunidad universitaria incluyendo visitantes, es por esto que la presente investigación se centrará en aquellas personas con funciones administrativas y servicios generales, que constantemente tienen atención a público interno y externo.

Este estudio dará inicios para realizar futuras investigaciones con la población de trabajo docente de entidades de educación superior, quienes también tienen alta exposición, pero requieren de un estudio específico dadas las particularidades de la actividad profesoral, y en el caso de la presente institución, un 89.1% están vinculados con una dedicación de tiempo parcial, lo que se presume que realiza otro tipo de labores en organizaciones a nivel local y regional, convirtiéndolos en una población de estudio heterogénea, dado lo anterior es por ello que no se tendrán en cuenta en el presente trabajo de investigación.

5.3.1 Criterios de inclusión

- Personal Administrativo y servicios generales que llevan más de seis meses trabajando en la institución
- Vinculación laboral con dedicación tiempo completo
- Aceptar la participación en la investigación.

5.3.2 Criterios de exclusión

- Tener una vinculación parcial o por horas
- Personal que no complete todas las fases del estudio.

- Desistir del consentimiento informado

Ilustración 5 Flujograma población participante del estudio.



Cuarenta y tres (43) trabajadores cumplieron con los criterios de inclusión y con todas las fases del proyecto, de los cuales el 69.8% (n=30) son del personal administrativo y el 30.2% (n=13) del grupo de servicios generales.

5.4 VARIABLES

La presente investigación cuenta con tres grupos de variables, el primer grupo hace referencia a las variables para definir y caracterizar la población objeto de estudio, posteriormente se relacionan las variables que corresponden al análisis del nivel de clima organizacional y que son tomados del modelo de Koys y Decottis y finalmente un tercer grupo de variables que corresponden a los presentados en el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral de la Batería autorizada por las instituciones gubernamentales en Colombia:

5.4.1 VARIABLES SOCIODEMÓGRAFICAS

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
Rangos de Edad	Grupos de edad a la cual pertenece el trabajador	Cualitativa ordinal	18 a 30 años 31 a 41 años 41 a 51 años Mayor a 51 años	Cuestionario
Área de trabajo	Define si el colaborador realiza funciones administrativas o servicios generales	Cualitativo Nominal	Administrativos Servicios Generales	Cuestionario
Sexo	Sexo del trabajador	Cualitativa Categórica nominal	Masculino Femenino	Cuestionario
Nivel de Escolaridad	Nivel de estudios del trabajador	Cualitativa Ordinal	Bachiller Profesional Especialista Magister Doctorado	Cuestionario
Estado civil	Estado civil del trabajador	Cualitativa Categórica nominal	Soltero (a) Casado (a) o unión libre Separado (a) Divorciado (a) Viudo (a)	Cuestionario
Estrato socio Económico	Estrato socio económico del trabajador, a través del estrato moda del barrio en donde vive	Cualitativa Categórica ordinal	0 a 6	Cuestionario

5.4.2 VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 13 Información descriptiva para las ocho escalas de Clima Organizacional Koys y Decottis

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
Autonomía	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Cohesión	Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Confianza	La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confidencia suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Presión	La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Apoyo	La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro		1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta

Variable	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
	de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo.	Cualitativa Ordinal Politómica		
Reconocimiento	La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Equidad	La percepción que los empleados tienen, acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta
Innovación	La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia.	Cualitativa Ordinal Politómica	1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre	Encuesta

Fuente: Elaborado a partir de Koys & Decottis, (1991)

5.4.3 VARIABLES PARA DETERMINAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES

Variable	Dimensiones	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Gestión que realiza el jefe o líder directivo en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas y el apoyo social que proporciona el jefe a los colaboradores.	Cualitativa Ordinal Politómica	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Cuestionario
	Relaciones sociales en trabajo	Posibilidades de contacto con otras personas que			

Variable	Dimensiones	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
		pertenezcan a la organización o que hagan parte del ciclo económico.			
	Retroalimentación desempeño	Retroalimentación sobre el mejoramiento del trabajo o del trabajador.			
	Relación con colaboradores	La gestión que realizan los colaboradores en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.			
Control Sobre el trabajo	Claridad de Rol	Información clara, suficiente y facilitada a los colaboradores sobre los objetivos, la funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.	Cualitativa Ordinal Politémica	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Cuestionario
	Capacitación	El acceso a las actividades de capacitación y entrenamiento.			
	Participación y manejo del cambio	Información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio en la que participan los trabajadores.			
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	Las oportunidades que permiten al trabajador crecer como individuo, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades dentro del contexto laboral.			
	Control y autonomía sobre el trabajo	El margen de decisión, autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden el trabajo.			
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Esfuerzo físico o adaptativo que se	Cualitativa Ordinal Politémica	5 = Siempre 4 = Casi siempre	Cuestionario

Variable	Dimensiones	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
		genere por ocasión del trabajo.		3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	
	Demandas emocionales	Exposición que tiene el trabajador ante sentimientos, emociones o tratos de otras personas en el ejercicio del trabajo.			
	Demandas Cuantitativas	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo y atender el volumen de tareas asignadas.			
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Demandas de tiempo y de esfuerzo del trabajador que afectan o modifican la vida personal y familiar.			
	Exigencias del responsabilidad del cargo	Asumir responsabilidades de los resultados del área o sección de trabajo, supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control y los diversos factores que la determinen.			
	Demandas de carga mental	Tarea que exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.			
	Consistencia de rol	Exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio del cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos,			

Variable	Dimensiones	Definición operacional	Tipo de variable	Valores posibles	Método de recolección
		técnicos o de calidad del servicio o del producto.			
	Demandas de la jornada de trabajo	Trabajo en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.			
Recompensas	Recompensas del trabajo derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización.	Cualitativa Ordinal Politómica	5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Cuestionario
	Reconocimiento y compensación	Reconocimiento (confianza, remuneración y valor) que se hace de la contribución al trabajador y que corresponde a los esfuerzos y logros generados a raíz de la gestión			

Fuente: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral / manual del usuario

5.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.5.1 DETERMINACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para la aplicación de la encuesta de Clima Organizacional denominado “Evaluación de Clima Organizacional de Koys y Decottis” se realizó inicialmente un cronograma de actividades para dejar estipulado el proceso de sensibilización y de aplicación.

Las actividades desarrolladas son las siguientes:

- Socialización a la Dirección de los factores a evaluar según los criterios del modelo de Koys y Decottis.
- Definición del cronograma de actividades propiamente de la aplicación de la encuesta.

- Envío de piezas para campaña de expectativa.

Ilustración 6 Invitación al proceso de sensibilización y aplicación de la encuesta de Clima Organizacional

EVALUACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL SEDE TULUÁ



- Sensibilización a los colaboradores frente al proceso de medición, en donde se les informó, que el diligenciamiento del cuestionario es totalmente anónimo y que se busca es una percepción general de los empleados frente a los lineamientos institucionales, lo más importante es que los colaboradores no se sientan identificados para evitar el sesgo en la información, se invitaron a una sesión virtual mediante una de las salas de Meet habilitadas para los usuarios del correo institucional a través de las plataformas de Gmail y de manera presencial con el grupo de servicios generales.
- Dada la emergencia Sanitaria que se está viviendo por la Pandemia de enfermedad Coronavirus Covid-19, y dadas las restricciones sociales que

impiden que un grupo numeroso de personas se encuentren en mismo sitio, se solicitó al personal administrativo realizar la encuesta de manera virtual por las plataformas de Google Forms y al personal de servicios generales de manera presencial.

Es importante precisar que la Comisión de Personal de Servidores Públicos estipula en el Decreto 1083 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, que las instituciones públicas deben evaluar el clima organizacional cada dos años, pero cada entidad es autónoma en definir la metodología y el instrumento a utilizar para recolectar la información.

- Finalización de la recolección de información
- Los datos fueron recogidos y compilados por la firma Outsourcing Eficiente SAS, quienes al final entregan los datos codificados con el objetivo de salvaguardar la identidad de los participantes.
- Procesamiento estadístico de los datos.
- Generación de entregable final (informe con alto impacto visual, indicando hallazgos involucrados, información explicativa e indicadores de alto valor agregado)

El instrumento que se aplicó fue elaborado por Koys y Decottis (24) y adaptado por Chaing, Salazar y Nuñez (30) presentando un análisis de fiabilidad con un valor del alpha de cronbach de 0.94. El instrumento tiene como finalidad medir el clima organizacional en la institución, y establece ocho dimensiones de estudio: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Consta de cuarenta preguntas de respuesta múltiple tipo likert que va de 1 a 5, estableciendo una calificación mínima de 40 y una puntuación máxima de 200. Donde 1 es igual a totalmente en desacuerdo, 2 es igual a en desacuerdo, 3 es igual a no estoy seguro, 4 es igual a de acuerdo y 5 es igual a muy de acuerdo. La calificación del instrumento se obtiene mediante la suma total de los valores de los cinco elementos de cada escala. Las preguntas 16, 18, 19, 20, 27 y 33 están expresados en forma negativa por lo que se valoran de forma inversa. Los puntajes brutos en la escala y en las sub-escalas se transformaron a una escala de 0 a 100%.

Para la interpretación, se utilizaron los rangos establecidos por Chaing, Nuñez, Marín y Salazar. (30) El nivel general de clima organizacional es descrito desde totalmente desacuerdo (nivel muy bajo, 0 a 20), en desacuerdo (nivel bajo, 21 a 40), no está seguro (nivel medio, 41 a 60), de acuerdo (nivel alto, 61 a 80) y muy de acuerdo (nivel muy alto, 81 a 100), a mayor nivel en el índice se considera un clima organizacional donde las percepciones y experiencias con respecto a los lugares de trabajo son positivas y saludables.

5.5.2 DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

La Batería para la evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial se aplicó en el mes de diciembre del 2019, cumpliendo con lo establecido en las resoluciones 2646 de 2008 y 2404 de 2019, la cual promulga que las empresas deben identificar, controlar y vigilar los riesgos psicosociales generados por la naturaleza del trabajo y debe realizarse por profesionales idóneos, capacitados y debidamente certificado donde se utilice el instrumento validado y estandarizado para Colombia.

La evaluación de los factores de riesgos psicosocial permitió a la institución identificar los aspectos intra y extralaborales sobre la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a su parcial o permanente exposición. La información consolidada estableció una serie de estrategias que involucran al sistema de vigilancia epidemiológico permitiendo controlar y monitorear los riesgos latentes y que afecten el desarrollo normal de las actividades y la salud mental y física de los trabajadores.

La evaluación se aplicó a todos los trabajadores administrativos y servicios generales que hacen parte de la institución y se encuentran afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales.

La metodología aplicada para la recolección de información fue una serie de cuestionarios que sirven para conocer la caracterización sociodemográfica, ocupacional, factores de riesgo psicosocial intra y extra y la encuesta de estrés, y la distribución estadística de la información y resultado (medición de tasas, distribución epidemiológica, frecuencia e intensidad).

El instrumento utilizado para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial son los cuestionarios contenidos en la Batería elaborada por la Universidad Javeriana y adoptada por el Ministerio de trabajo.

Para la ejecución de la actividad se desarrollaron dos jornadas donde en primera parte el psicólogo (a) ocupacional socializó a los participantes los cuestionarios, los objetivos (qué, cómo y por qué) y la sensibilización de la importancia de contestar de manera honesta cada una de las variables, posteriormente la aplicación de los cinco cuestionarios a toda la población trabajadora divididos en 4 o 5 grupos de a 10 personas.

Es importante resaltar que la empresa contratista que tomó la información con los psicólogos ocupacionales no entregaron resultados individuales, de acuerdo a las normas establecidas con tratamiento de datos y manejo de la confidencialidad, los resultados individuales únicamente podrían ser entregados al médico ocupacional de la entidad si lo considera pertinente, en este caso a la sección de Salud Ocupacional ubicada en la sede Cali, sin embargo los cuestionarios quedaran bajo la custodia de la empresa contratista, los cuales deberán conservar hasta por diez años.

La institución recibió una socialización de los resultados de carácter general, expuestos por un profesional en Psicología especialista en seguridad y salud en el trabajo con licencia vigente otorgada por el ente oficial, de acuerdo a lo exigido por la resolución 2646 de 2008.

Tabla 14 Cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial

Instrumento	Descripción
Ficha de datos generales	Datos sociodemográficos y ocupacionales
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A	Cuestionario para colaboradores profesionales y/o que tienen a cargo otras personas

Instrumento	Descripción
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B	Cuestionario para colaboradores sin responsabilidad de personal
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Recoge información relacionada con las condiciones de vida fuera del trabajo
Cuestionario para la evaluación del estrés	Indica signos de estrés en el trabajador.

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social

El análisis estadístico, permitió en primera medida realizar una triangulación, que arrojó diferentes resultados dependiendo de las características sociodemográficas y ocupacionales las cuales permitieron conocer características de la vida y la rutina de los trabajadores tanto del entorno laboral como el del entorno extralaboral, información valiosa a la hora de implementar planes de bienestar para el trabajador puesto que pueden tomarse como punto de partida para la implementación de estrategias orientadas al mejoramiento del bienestar de los trabajadores.

El diseño del cuestionario se divide en dos constructos: intralaboral y extralaboral. El constructo intralaboral se componen de cuatro dominios, y estos a su vez, se desglosan en 20 dimensiones, mientras que el constructo extralaboral, cuenta solo con 7 dimensiones.

El constructo intralaboral a su vez se clasifica en la Forma A que lo aplicaron los funcionarios que tenían personal a cargo o eran líderes de procesos y el Forma B a personal de categoría auxiliar tanto el área administrativa como servicios generales.

Tabla 15 Estructura constructo Intralaboral

Dominios	Dimensiones	Forma A Evalúa	Forma B Evalúa
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo	Si	Si
	Relaciones sociales en el trabajo	Si	Si
	Retroalimentación desempeño	Si	Si
	Relaciones con colaboradores	Si	No
Control sobre el trabajo	Claridad del rol	Si	Si
	Capacitación	Si	Si
	Participación y manejo del cambio	Si	Si
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	Si	Si
	Control y autonomía sobre el trabajo	Si	Si
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Si	Si
	Demandas emocionales	Si	Si
	Demandas cuantitativas	Si	Si
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Si	Si
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Si	No
	Demandas de carga mental	Si	Si
	Consistencias del Rol	Si	No
	Demandas de la Jornada de trabajo	Si	SI
Recompensas	Recompensas del trabajo derivadas de la pertenencia a la	Si	Si

Dominios	Dimensiones	Forma A Evalúa	Forma B Evalúa
	organización y del trabajo que se realiza		
	Reconocimiento y compensación	Si	Si

Tabla 16 Estructura Constructo Extralaboral

Dimensiones	Forma A Evalúa	Forma B Evalúa
Tiempo fuera del trabajo	Si	Si
Relaciones familiares	Si	Si
Comunicación y relaciones interpersonales	Si	Si
Situación económica del grupo familiar	Si	Si
Características de la vivienda y de su entorno	Si	Si
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Si	Si
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Si	Si

5.6 PLAN DE ANÁLISIS

Para realizar el análisis de los datos de la investigación se requieren las siguientes etapas:

5.6.1. Etapa 1 – Estructuración de la Base de datos

Los datos recolectados en los dos instrumentos fueron entregados por la firma consultora Outsourcing Eficiente SAS.

La información de la base de datos fue registrada y consolidada en una hoja electrónica de Excel (Software Paquete Ofimático) para que pueda ser compatible con el software estadístico Stata 16.0® y con el software R versión 3.6.3.

La estructura de los datos en la hoja electrónica se ordenó de la siguiente manera:

1. Columna A: Participante debidamente codificado
2. Columnas de la B a la G: Caracterización Sociodemográfica (Edad, área de trabajo, nivel de escolaridad, sexo, estado civil, estrato socioeconómico).
3. Columnas de la H a la M: Variables de los Dominios de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas). Cada una de estas variables suma el puntaje asociado a cada una de las dimensiones que fueron encuestadas a los participantes. Finalmente, la columna de Total del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral Agrupado.
4. Columnas de la N a la X: Variables de la Evaluación de Clima Organizacional (Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y el total agrupado.

5.6.2. Etapa 2 – Análisis Exploratorio de los datos

Etapa 2.1 Calidad del dato

Antes de la exportación de los datos al software estadístico se realizó un análisis para conocer y validar los datos iniciales, con el fin de garantizar la completitud y coherencia de la información digitada en cada una de las variables.

Esta validación permitió detectar errores de digitación, información faltante y otras inconsistencias que se puedan generar por problemas presentados en el traspaso de la información al sistema.

Todos los campos fueron plenamente diligenciados.

Etapa 2.2 Análisis Univariado

Para las variables cualitativas se utilizaron las medidas de frecuencia expresadas en porcentaje, con el objetivo de conocer los resultados que predominaron en cada una de las encuestas e instrumentos.

Etapa 2.3 Análisis Bivariado y Multivariado

Se realizó un análisis de correspondencia múltiples (ACM) el cuál es una técnica estadística que se utiliza para analizar, desde un punto de vista gráfico, las

relaciones de dependencia e independencia de un conjunto de variables categóricas a partir de los datos de una tabla de contingencia, y así poder establecer la relación entre las variables presentes en el estudio (factores de riesgos psicosocial intralaboral y clima organizacional), donde finalmente se realizó un análisis bivariado utilizando la prueba Chi-Cuadrado o test exacto de Fisher, este último se utilizó cuando las frecuencias esperadas fueron menores a 5.

6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

De acuerdo con los principios establecidos en la Resolución 8430 de octubre 4 de 1993, y debido a que esta investigación se considera sin riesgo y en cumplimiento con los aspectos mencionados con el Artículo 11 de la presente Resolución, este estudio se desarrollará conforme a los siguientes criterios:

“Se emplearán técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”.

El anteproyecto de investigación fue revisado por el Comité de Ética Humana de la Facultad de Salud de la Universidad del Valle, y fue aprobado mediante acta No. 018-020 del 05 de octubre del 2020.

Respetando los principios básicos de la investigación biomédica promulgada por la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, específicamente el numeral 6 que enuncia “... Deben adoptarse todas las precauciones necesarias para respetar la intimidad de las personas...”, en este estudio, en ningún momento se hace referencia a nombres propios de personas, ni de entidades públicas o privadas que puedan resultar vulneradas por la divulgación de la información. Para el registro de los datos, ninguno de los documentos procesados será expuesto de manera directa, y siempre se protegerá información que pueda individualizar o localizar a su autor o protagonista, no se mencionaran nombres de los actores involucrados en el trabajo.

Los participantes fueron reclutados por medio de correo electrónico, boletín semanal y cartelera institucional en donde se les invita a participar del estudio. La invitación y la socialización explicó el objetivo del proyecto de investigación, el periodo en la que aplicará el cuestionario y la importancia del estudio tanto a nivel

científico como a nivel organizacional en un lenguaje claro, comprensible y amigable para todos los participantes y en donde también se les indicó que, si tenían dudas o quieren manifestar algún comentario, se podían comunicar a los números de contacto del investigador principal.

Los sujetos que participaron voluntariamente en el estudio recibieron una socialización del contenido del consentimiento informado en donde se les notificó los riesgos y beneficios que tendrán por participar en el proyecto. Posteriormente fueron sometidos únicamente a la aplicación del Cuestionario “Evaluación de Clima Organizacional” el cual diligenciarán directamente del link remitido al correo electrónico y en donde podrán realizarlo de manera calmada y en el tiempo que considere necesario.

Con el objetivo de salvaguardar la identidad e individualizar a los participantes con respecto a las respuestas presentadas y tratar de minimizar el riesgo, la empresa consultora Outsourcing Eficiente SAS fue la encargada de recibir en la bandeja de entrada de sus correos institucionales las respuestas realizadas por los sujetos del estudio, y realizar la respectiva codificación en la base de datos final que fue entregada al investigador principal para el análisis de los datos.

Con respecto a los Factores de Riesgo Psicosocial los resultados individuales se entregarán debidamente encriptados y codificados, salvaguardando la identidad de las personas participantes.

Es importante resaltar que el investigador principal no tuvo acceso a la información antes de ser codificada y no existe ninguna dependencia de los participantes con el grupo investigador para evitar sesgos en la información o eventos que puedan perjudicarlos a nivel social y laboral. Se garantizará la total confidencialidad de la información, no se expondrán nombres propios de los participantes que puedan generar algún tipo de estrés laboral o incertidumbre laboral con respecto a lo que puedan contestar en el instrumento.

La investigación no realizará intervenciones con la población participante del estudio que provengan de los resultados aplicados en los cuestionarios.

Los resultados generales de la investigación serán entregados a la institución con el objetivo de que puedan realizar a futuro y con los profesionales expertos, un plan de intervención o plan de acción de acuerdo a las dimensiones que se encuentren priorizadas.

En el proyecto de investigación no se realizó procedimientos que requieran atención médica, ni van afectar la condición física del participante, de igual manera no es un estudio que requiera un monitoreo permanente de las condiciones de salud o psicológicas de los trabajadores.

La información depositada en los cuestionarios fue analizada y evaluada de manera general, no se expondrá los nombres de los participantes, ni resultados individuales.

La información será custodiada por la Firma Consultora por 20 años.

6.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para el desarrollo el trabajo de investigación se solicitó a los participantes que firmen el respectivo consentimiento informado para quienes de manera voluntaria participaron del estudio, el cual se relaciona a continuación:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Formato de consentimiento informado del proyecto de investigación “Relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos y servicios generales de una institución regional de educación superior del Valle del Cauca en el año 2020.”

Actualmente se está llevando a cabo la investigación “Relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el clima organizacional en trabajadores administrativos y servicios generales de una institución regional de educación superior del Valle del Cauca en el año 2020” por parte del estudiante de Maestría en Salud Ocupacional Cristhian Andrés Beltrán Zúñiga, bajo la dirección de los profesores Alexander Rodríguez Londoño y David Pérez Rodríguez, quienes lo(a)

invitan a participar en el estudio que tiene como objetivo establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y el clima organizacional, en el grupo de personas que realizan las labores administrativas y de servicios generales de una Institución de Educación Superior, ubicada en el Municipio de Tuluá (Valle del Cauca).

Para este estudio se requiere la participación del personal administrativo y servicios generales de la institución, con una antigüedad no inferior a seis meses, que acepte participar en la investigación y además que cuente con una vinculación contractual de tiempo completo.

La participación en la investigación implica que cada persona diligencie el cuestionario “Evaluación de Clima Organizacional” de manera voluntaria, el cual será enviado al correo electrónico institucional y una vez termine de diligenciarlo, las respuestas serán direccionadas al correo electrónico de la Firma Outsourcing Eficiente SAS, quienes se encargarán de codificar la información para garantizar la confidencialidad y reserva de los participantes.

La aplicación del cuestionario se podrá realizar en el tiempo que considere pertinente durante los días que dure la recolección de información, los cuales serán debidamente informados a los participantes, en ella se debe proporcionar su percepción con respecto a las preguntas del cuestionario de clima organizacional que servirán de información general con fines de análisis estadísticos. Esta información será guardada bajo un código y no con nombre propio para mantener la confidencialidad de los trabajadores.

El compromiso de los participantes en esta investigación consiste en diligenciar el cuestionario y proporcionar información adecuada y libre. La participación en este estudio no implica ningún riesgo de tipo biológico, físico, químico, social, psicológico, ni legal, se garantiza que habrá total confidencialidad, no se publicará la identidad de los participantes y no existirá ninguna persecución laboral que pueda generar algún tipo afectación psicológica o inestabilidad laboral.

Como beneficio por participar en este proyecto, los participantes facilitarán una información de carácter general que le servirán a la institución diseñar planes de acción y mejoramiento en el contexto psicosocial para mejorar, mantener o fortalecer los programas de bienestar laboral. Los resultados serán remitidos al programa de Salud Ocupacional de la Institución. La cooperación en esta investigación no generará ningún costo ni retribución monetaria para los participantes.

El participante del estudio podrá conservar la copia de este consentimiento informado, aclarando que su participación podría terminarse si se presenta un retiro voluntario.

El participante autoriza el uso de la información recolectada en la investigación para ser utilizada en futuros proyectos con fines académicos e investigativos, previa aprobación del comité de ética que avala esta investigación. Señale SI__ NO__

Finalmente, se le informa que, por participar en el estudio, tiene el derecho en solicitar y conocer los resultados de la investigación.

En caso de tener alguna inquietud o desea desistir de la participación en el estudio puede comunicarse con Crithian Andrés Beltrán Zúñiga - Crithian.beltran@correounivalle.edu.co (investigador principal) al teléfono 301 520 5893 o con el Comité de Ética Humana CIREH al teléfono 518 56 77.

Yo _____ declaro y manifiesto que me han explicado el propósito de este trabajo de investigación, notifico que participaré libre y voluntariamente y que los investigadores me han dado la oportunidad de preguntar y resolver todas mis dudas frente a esta investigación, donde participo con el fin de promover el bienestar laboral y la salud ocupacional en la institución.

Para su constancia firmo ante dos testigos en la ciudad de Tuluá, el día ____ del mes de _____ de 2020.

Participante.	Investigador
C.C.	C.C.
Testigo 1	Testigo 2
C.C.	C.C.

Investigador principal

Nombre	Cristhian Andrés Beltrán Zúñiga
Cédula	1.112.101.721 de Andalucía
Teléfono	301 520 5893
E-mail	cristhian.beltran@correounivalle.edu.co

7. RESULTADOS

El análisis descriptivo y bivariado fueron realizados en el software estadístico Stata 16.0® (Stata Corp, College Station, Texas, USA). Cada variable fue representada inicialmente utilizando frecuencias absolutas y porcentajes. El análisis bivariado entre el riesgo psicosocial intralaboral y el clima organizacional fue realizado mediante la prueba Chi-Cuadrado o test exacto de Fisher, este último se utilizó cuando las frecuencias esperadas fueron menores a 5.

Con el objetivo de realizar un análisis que involucrara conjuntamente todas las variables de estudio, se realizó un análisis de correspondencia múltiple (ACM) en el software R versión 3.6.3 utilizando la función MCA del paquete FactoMineR, se utilizó el paquete factoextra para la visualización del ACM. El número de dimensiones a retener, se escogió utilizando el criterio de la inercia promedio que corresponde a la inercia total dividido por el número de variables activas del análisis (8 variables del clima organizacional). En este caso, la inercia total es equivalente a $(K/P-1=16/8-1=1)$, así se eligieron aquellas dimensiones que explicaron al menos un 12.5%. Las variables de riesgo psicosocial intralaboral fueron incluidas en el análisis como suplementarias, lo que implica que no fueron utilizadas para la conformación de las dimensiones, pero estas fueron proyectadas sobre las mismas para indagar la relación entre estas variables y el clima organizacional.

Finalmente, en el proyecto de investigación, se incluyeron 43 trabajadores que evaluaron el clima organizacional de la institución y los factores de riesgo psicosocial intralaboral, cumpliendo los criterios de inclusión previamente establecidos.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico se caracterizó socio demográficamente la población participante, obteniendo que el 60.5% de los trabajadores eran hombres y el rango de edad más frecuente fue 20-29 años (39.5%). Aproximadamente la mitad de los empleados reportaron ser solteros (46.5%) y el 80% habitaban en un estrato social bajo-medio (Tabla 17).

En relación a las características demográficas de acuerdo al área de trabajo, se observó que el 69.3% del grupo de servicios generales se encuentra en edades

entre 40 y 59 años, mientras que en la población del personal administrativo las edades promedio oscilan entre 20 y 39 años (76.7%). Se evidencia que el 84.6% del grupo de servicios generales son del sexo masculino, y en el área administrativa 50% son mujeres y 50% son hombres. La tendencia en el grupo del área administrativa es encontrar personal con estudios tecnológicos y profesionales en un 86.7%, mientras que en el grupo de servicios generales se evidencia que el 69.2% se encuentran con estudios en básica secundaria culminados. Con respecto al estado civil encontramos que el grupo de servicios generales se encuentran en unión libre en un 69.2% y el 66.7% del personal administrativo se encuentran solteros, finalmente tanto el grupo administrativo como servicios generales habitan en estrato socioeconómicos medio-bajo. (Tabla 17).

Tabla 17 Características sociodemográficas de los empleados

Características	Total N=43	Administrativa N=30	Servicios Generales N=13
Edad, n (%)			
20-29 años	17 (39.5)	17 (56.7)	0 (0.0)
30-39 años	7 (16.3)	6 (20.0)	1 (7.7)
40-49 años	9 (20.9)	4 (13.3)	5 (38.5)
50-59 años	5 (11.6)	1 (3.3)	4 (30.8)
>60 años	5 (11.6)	2 (6.7)	3 (23.1)
Sexo, n (%)			
Femenino	17 (39.5)	15 (50.0)	2 (15.4)
Masculino	26 (60.5)	15 (50.0)	11 (84.6)
Nivel Educativo, n (%)			
Bachillerato Incompleto	2 (4.6)	0 (0.0)	2 (15.4)
Bachillerato completo	10 (23.3)	1 (3.3)	9 (69.2)
Profesional Incompleto	8 (18.6)	8 (26.7)	0 (0.0)
Profesional completo	13 (30.2)	13 (43.3)	0 (0.0)
Técnico/Tecnológico Completo	7 (16.3)	5 (16.7)	2 (15.4)
Postgrado Incompleto	2 (4.6)	2 (6.7)	0 (0.0)
Postgrado Completo	1 (2.3)	1 (3.3)	0 (0.0)
Estado Civil, n (%)			
Casado	8 (18.6)	4 (13.3)	4 (30.8)
Soltero	20 (46.5)	20 (66.7)	0 (0.0)
Unión Libre	15 (34.9)	6 (20.0)	9 (69.2)
Estrato Social, n (%)			
1	2 (4.6)	1 (3.3)	1 (7.7)
2	18 (41.9)	10 (33.3)	8 (61.5)

Características	Total N=43	Administrativa N=30	Servicios Generales N=13
3	18 (41.9)	15 (50.0)	3 (23.1)
4	3 (7.0)	2 (6.7)	1 (7.7)
5	2 (4.6)	2 (6.7)	0 (0.0)

Respecto al segundo objetivo específico, se encontró en el clima organizacional, que la variable de Confianza fue la de mejor calificación con un 90.7% (39) de respuestas entre un nivel alto y muy alto y un 0% de respuestas en nivel bajo. Por el contrario, las variables de reconocimiento, innovación y presión fueron las de más baja calificación con un 11.6% de respuestas que reportaron una percepción baja. Autonomía, cohesión y apoyo reportaron un 2.3% de respuestas con un nivel bajo y al menos un 70% de las respuestas reportaron una percepción alta o muy alta (Ilustración 9).

Al valorar el clima organizacional por área de trabajo, se encontró en la variable Autonomía una percepción alta y muy alta del 70% y 84.6% en el grupo de personal administrativo y servicios generales respectivamente. En la variable cohesión predominó de igual manera una percepción positiva en ambas áreas de trabajo. Con respecto a la variable Confianza el 100% de los encuestados del grupo de servicios generales manifestaron una percepción positiva y solo el 13.3% del área administrativa señalaron una percepción media. En la variable Presión un 40% del grupo administrativo presenta una percepción medio-baja. (Ilustración 7).

En las variables de Apoyo y Equidad el 100% del personal vinculado al área de servicios generales respondieron tener una percepción favorable. Por el contrario, en la variable de Reconocimiento ambas áreas de trabajo presentaron un poco más del 50% una percepción media-baja, siendo está la de mayor percepción negativa en el estudio de clima organizacional. (Ilustración 8)

Ilustración 7 Valoración del Clima organizacional para cada dimensión de acuerdo al área de trabajo.

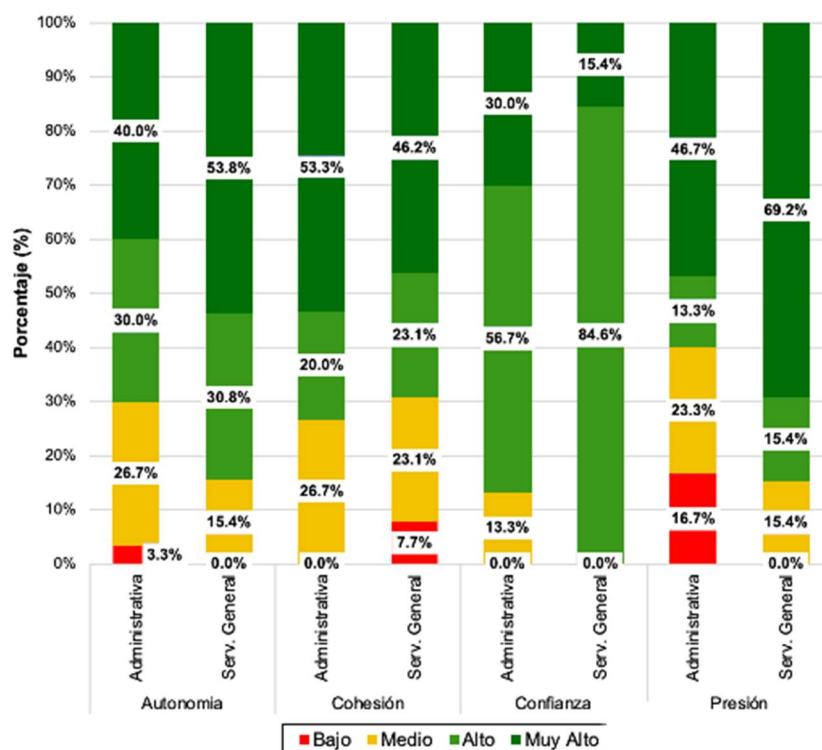


Ilustración 8 Valoración del Clima organizacional para cada dimensión de acuerdo al área de trabajo, Continuación

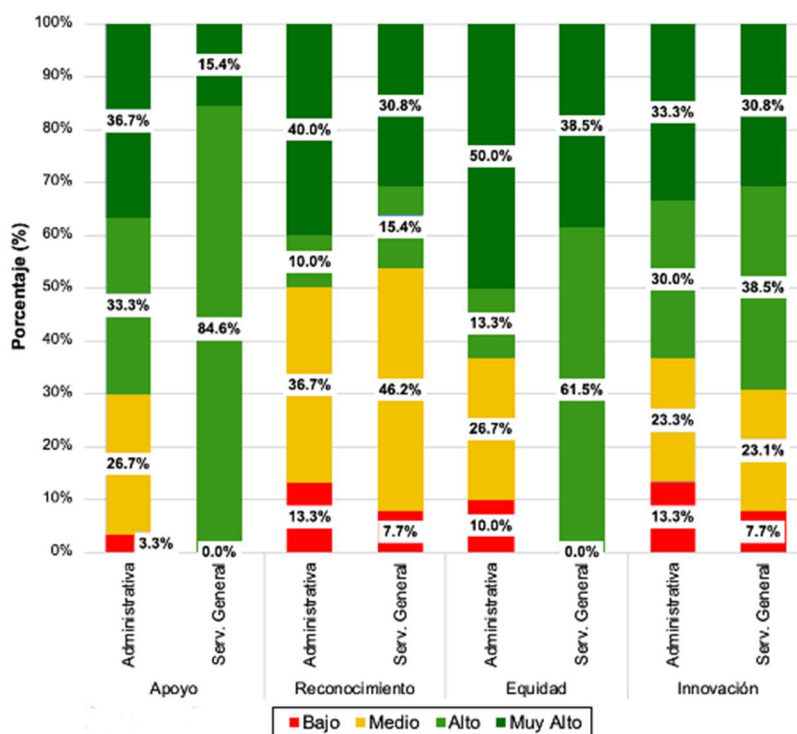
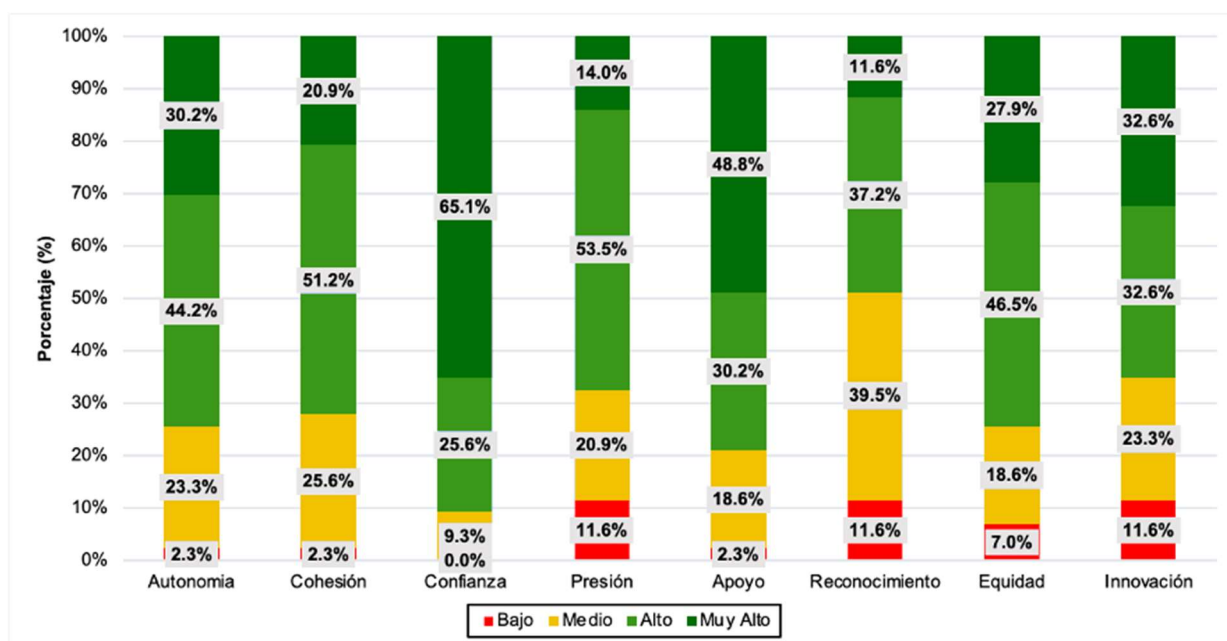


Ilustración 9 Valoración del Clima Organizacional por cada Variable agrupado



Con respecto al tercer objetivo específico se encontró en la escala de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, que la dimensión de recompensas fue la que reportó una mayor frecuencia de valoraciones con alto riesgo 72.1% (31), seguida por demandas en el trabajo con 62.8% (27). De forma global, el 58.1% (25) de los empleados reportaron encontrarse en alto riesgo psicosocial relacionado con el trabajo. (Ilustración 11)

Se encontró un mayor riesgo psicosocial en el dominio de Recompensas (80%), Control sobre el trabajo (53.3%) y Demandas en el trabajo (53.3%) entre los trabajadores administrativos, sin embargo, el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en trabajo, también debe ser estar priorizado en el programa de intervención. En el grupo de trabajadores de servicios generales se encontró un mayor riesgo psicosocial en el dominio de demandas en el trabajo (84.6%), Control sobre el trabajo (61.5%) y Recompensas (53.8%), por el contrario, el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo el 84.6% se encuentran en un nivel de riesgo bajo o sin riesgo (Ilustración 10).

Ilustración 10 Valoración de Riesgo Psicosocial de acuerdo al área de trabajo.

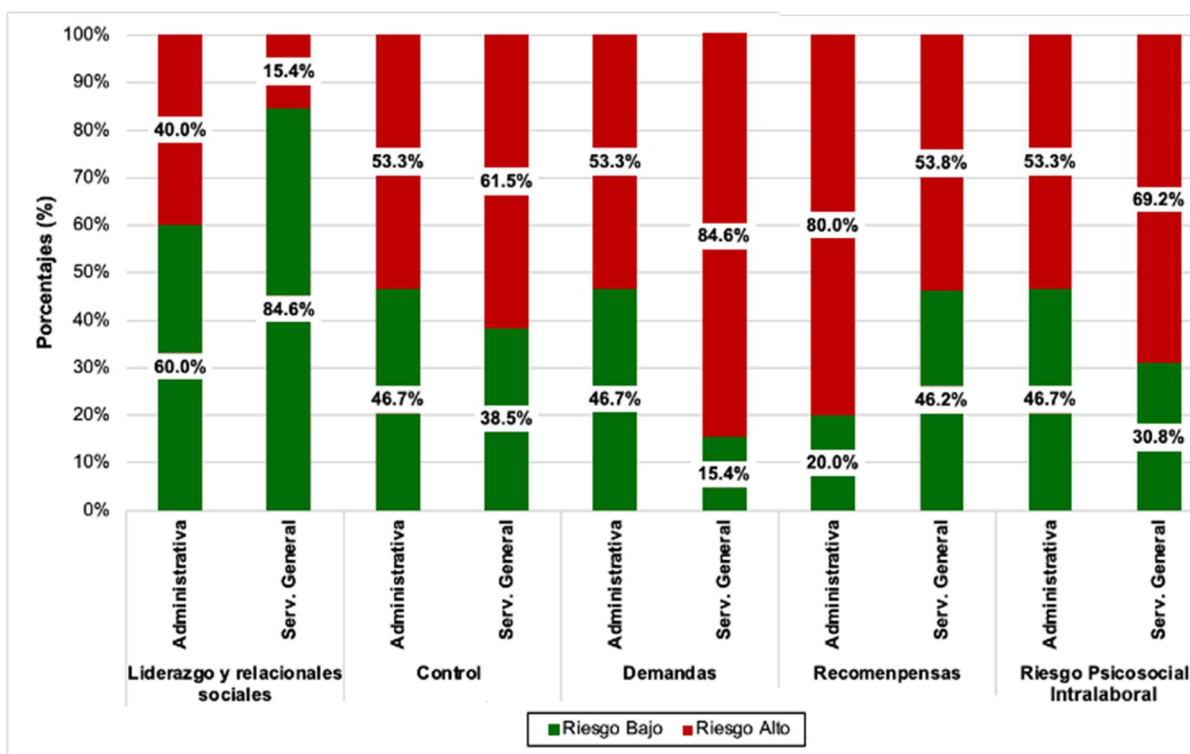
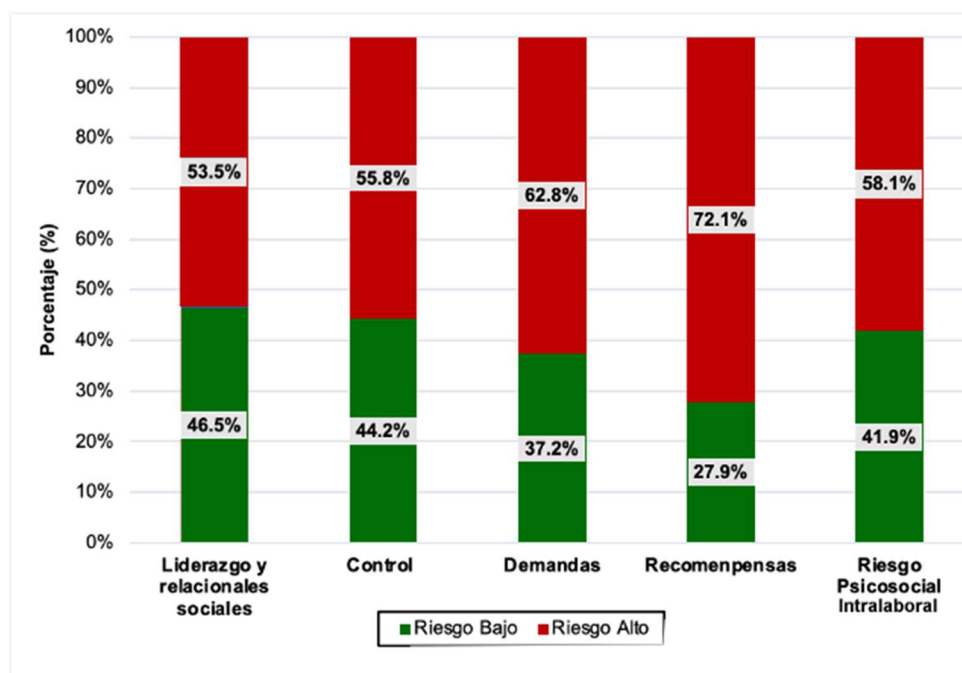


Ilustración 11 Valoración de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral



Con el propósito de identificar la relación entre las variables del estudio y dar cumplimiento al cuarto objetivo específico, se realizó un análisis de correspondencias múltiples. La representación de la información se realizó utilizando las cuatro primeras dimensiones (Clima Organizacional), las cuales acumulan un total del 80.1% de la variabilidad presente en los datos (Ilustración 12), adicionalmente estas dimensiones cumplieron el criterio de tener una explicación por encima de la inercia promedio por dimensión ($100/8=12.5$). En relación a la conformación de las dimensiones, se encontró que los niveles bajo/medio en las variables del clima organizacional de confianza, innovación, equidad y apoyo son las que más contribuyeron a la dimensión 1 del ACM con coordenadas positivas y contribuciones por encima del promedio ($100\%/16=6.2\%$). En la dimensión 2, los niveles bajos/medio de innovación, confianza y autonomía fueron las que más contribuyeron a su conformación con coordenadas positivas. En la dimensión 3, se encontró que las categorías que más contribuyeron, fueron los niveles bajos/medios de apoyo, autonomía y cohesión con coordenadas positivas y en la dimensión 4, se encontró un gran aporte de la variable apoyo y los niveles bajo/medios de cohesión. (Ilustración 13)

Ilustración 12 Varianza explicada por cada dimensión

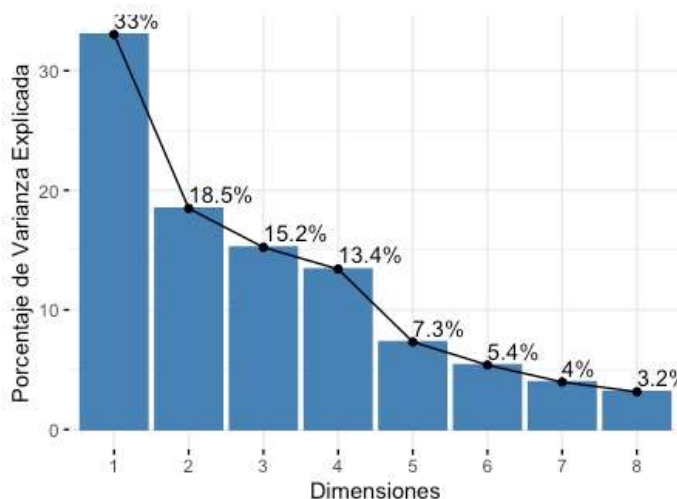
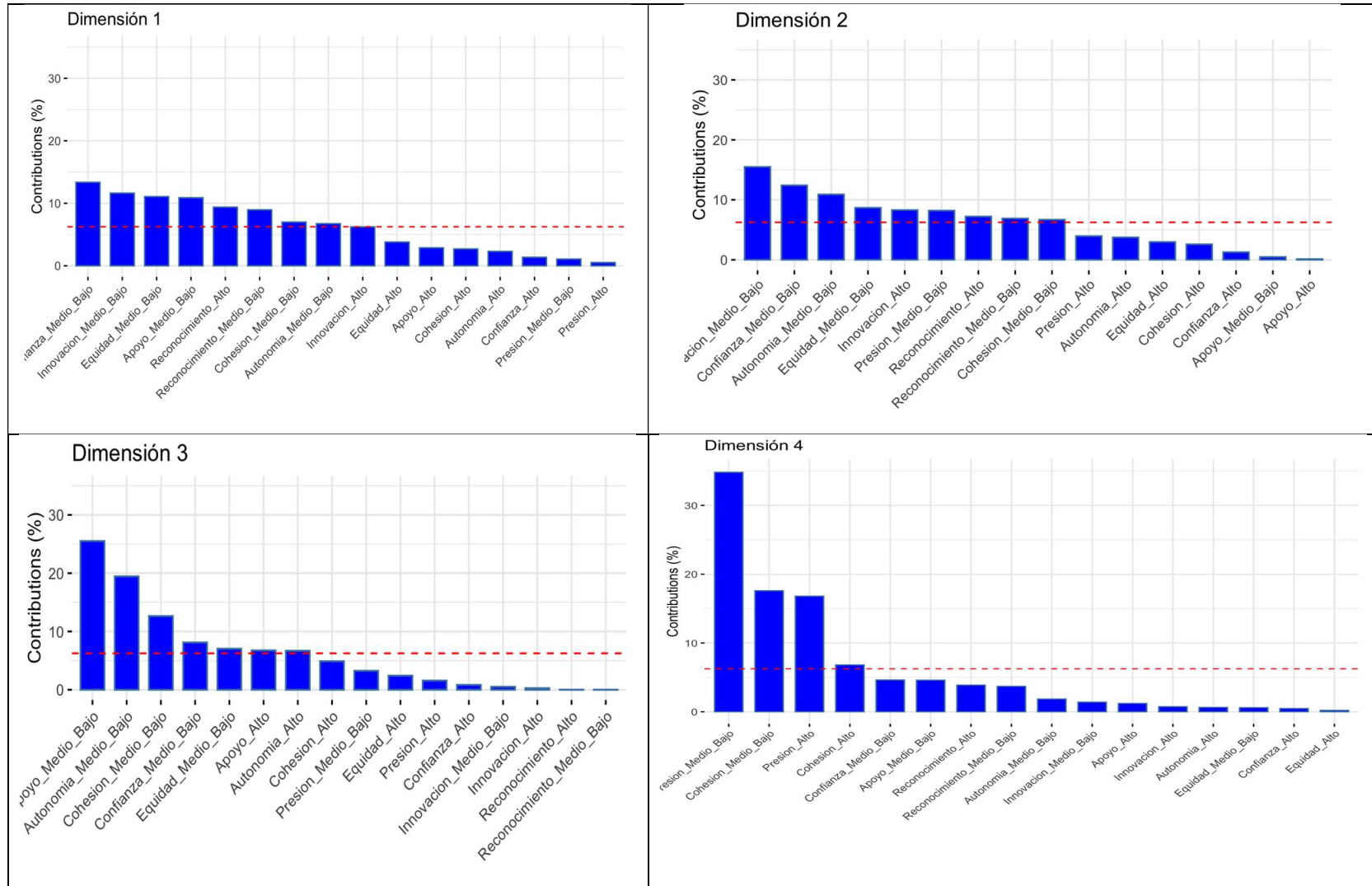


Ilustración 13 Contribución de las categorías a cada dimensión del ACM.



En la representación gráfica de las proyecciones de las cuatro dimensiones incluidas en el ACM, se observó que las categorías asociadas a las variables de los factores de riesgo psicosocial intralaboral se encuentran cerca a los centroides, lo que sugiere que no existe una relación entre estas variables y las variables evaluadas del clima organizacional (Ilustración 14, 15 y 16).

Lo anterior, se comprobó dado que la proporción de la inercia explicada por cada dominio de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, tanto para las categorías baja y alta, no superó el 7% de representación (Tabla 18). En la Ilustración 14, se observa que las categorías altas y bajas de las variables suplementarias tienden a encontrarse cercanas, lo que sugiere que cuando un empleado tiene una percepción positiva o negativa, esta es constante en las 8 características del clima organizacional.

Ilustración 14. Proyección del ACM de las dimensiones 1-2

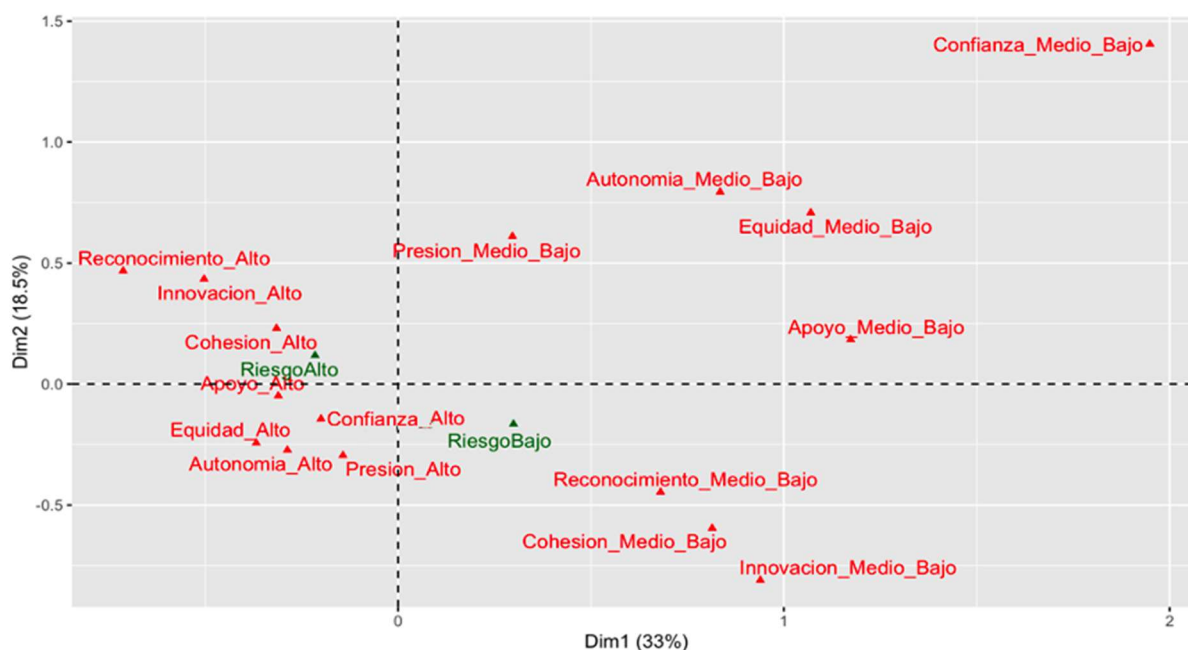


Ilustración 15. Proyección del análisis de correspondencia múltiples de las dimensiones 2-3.

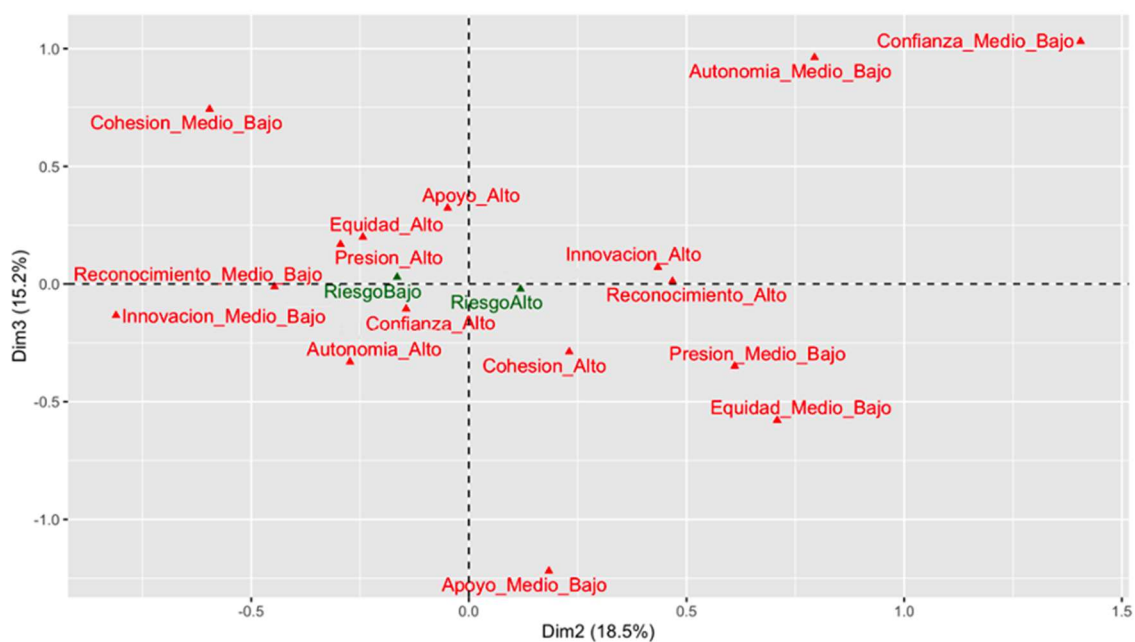


Ilustración 16. Proyección del análisis de correspondencia múltiples de las dimensiones 3-4

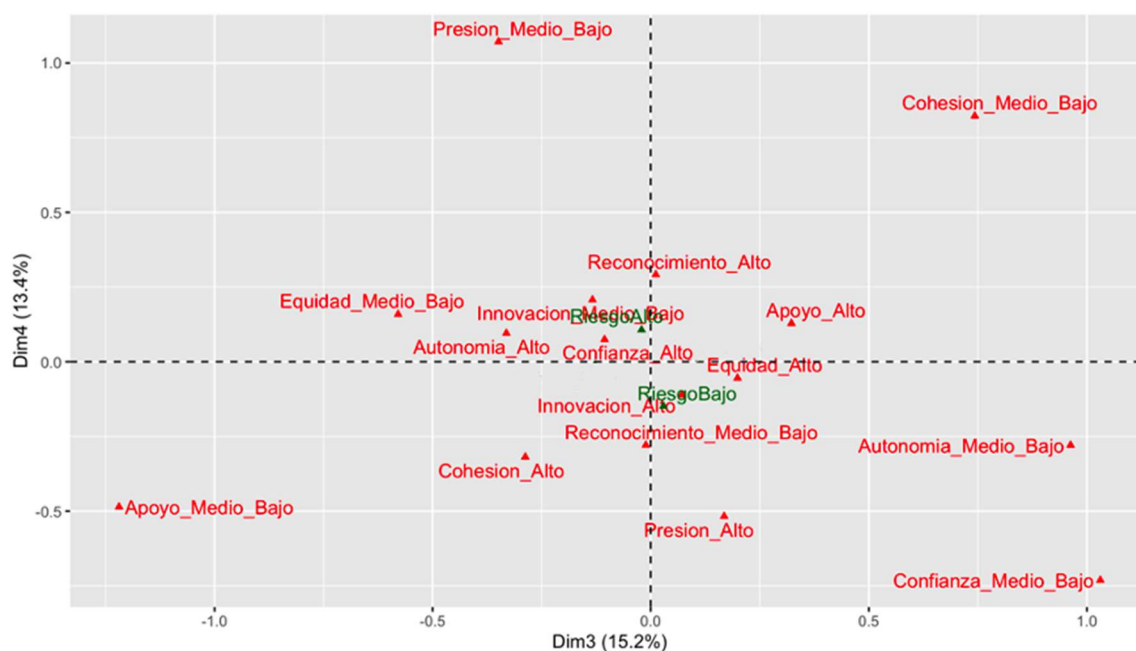


Tabla 18 Proporción de inercia de las variables riesgo psicosocial intralaboral explicada por cada dimensión (Calidad de la representación).

Variable	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4
Riesgo Psicosocial Alto	0.064	0.019	0.001	0.015
Riesgo Psicosocial Bajo	0.064	0.019	0.001	0.015

Finalmente, para dar cumplimiento al objetivo general de la presenta investigación, y confirmar lo expuesto en el ACM se realizó la prueba Chi-Cuadrado o test exacto de Fisher, este último se utilizó cuando las frecuencias esperadas fueron menores a 5, en las variables anteriormente intervenidas.

No se observó una relación estadísticamente significativa ($p \text{ valor} > 0.05$) entre cada una de las variables del clima organizacional con el nivel de riesgo psicosocial intralaboral (Tabla 19). Se observó una tendencia a una mejor valoración en la dimensión de reconocimiento en los empleados que reportaron un alto riesgo psicosocial (60% vs 33%), lo que sugiere que el reporte de un nivel bajo/medio de reconocimiento fue más frecuente entre el grupo que reportó un bajo riesgo psicosocial. También se observó que los empleados con alto riesgo psicosocial reportaron una mejor calificación en la dimensión de innovación del clima organizacional (Tabla 19).

Tabla 19. Análisis bivariado entre el clima organizacional y el riesgo psicosocial

Clima Organizacional	Bajo Riesgo Psicosocial (N=18)	Alto Riesgo Psicosocial (N=25)	P valor
Autonomía, n (%)			
Bajo/Medio	5 (27.8)	6 (24.0)	1.000
Alto	13 (72.2)	19 (76.0)	
Cohesión, n (%)			
Bajo/Medio	6 (33.3)	6 (24.0)	0.369
Alto	12 (66.7)	19 (76.0)	
Confianza, n (%)			
Bajo/Medio	3 (16.7)	1 (4.0)	0.293
Alto	15 (83.3)	24 (96.0)	
Presión, n (%)			
Bajo/Medio	5 (27.8)	9 (36.0)	0.570
Alto	13 (72.2)	16 (64.0)	

Clima Organizacional	Bajo Riesgo Psicosocial (N=18)	Alto Riesgo Psicosocial (N=25)	P valor
Apoyo, n (%)			
Bajo/Medio	5 (27.8)	4 (16.0)	0.455
Alto	13 (72.2)	21 (84.0)	
Reconocimiento, n (%)			
Bajo/Medio	12 (66.7)	10 (40.0)	0.084
Alto	6 (33.3)	15 (60.0)	
Equidad, n (%)			
Bajo/Medio	5 (27.8)	6 (24.0)	1.000
Alto	13 (72.2)	19 (76.0)	
Innovación, n (%)			
Bajo/Medio	9 (50.0)	6 (24.0)	0.078
Alto	9 (50.0)	19 (76.0)	

8. DISCUSIÓN

Antes de abordar la discusión alrededor de los resultados obtenidos en la presente investigación, es de anotar que los factores de riesgo psicosociales son las condiciones que se encuentran en el entorno laboral y que están asociadas de manera directa con la organización, el contenido y la manera como se llevará a cabo la tarea por parte del trabajador, y que, a su vez, este cuenta con la capacidad para afectar tanto el bienestar como la salud del sujeto laboral desde lo físico, psíquico y lo social, además del desempeño y el desarrollo en el trabajo.

Con base a lo anterior, Beltrán P., (31) comenta que los factores de riesgo psicosociales son todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del contexto laboral, las cuales se pueden presentar de manera individual en el trabajador lo que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional versus las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y la cultura de estos. De la misma forma, el clima organizacional tiene que ver con las características de los contextos laborales, donde está presente la motivación de los trabajadores, los distintos estilos de relacionamiento, la satisfacción con la tarea, pero especialmente con la organización y la forma como el individuo vive en el entorno en el cual labora. (32)

Según las definiciones anteriormente expuestas, y considerando que cada unidad de trabajo a pesar de pertenecer a una institución de gran tamaño, presentan una serie de características propias y definidas, principalmente por los estilos de liderazgo, cultura en el entorno de trabajo, situaciones o experiencias vividas en el contexto laboral y las formas de relacionamiento interpersonal, han llevado a que cada departamento, área o sede, presenten niveles de riesgo psicosocial de acuerdo a la percepción y situación laboral de cada grupo de trabajo, por ejemplo, sedes ubicadas en los municipios de Caicedonia, Yumbo y Tuluá, presentan altos niveles de riesgo en todos los dominios del componente intralaboral, mientras que sedes como Cartago y Norte del Cauca presentan en los dominios de Liderazgo y Control sobre el trabajo, personal con baja exposición al riesgo, sin embargo, todas

las sedes evaluadas a la fecha incluyendo la sede Tuluá, presentan un nivel alto-muy alto en el Dominio de Recompensas, por lo que claramente la institución deberá anudar esfuerzos en programas e intervenciones que permitan a los individuos sentirse a gusto con las tareas que realizan, garantizar el reconocimiento en el trabajo, fortalecer el bienestar laboral, considerar el desempeño de los trabajadores para tener oportunidades de desarrollo, y en la medida de que la ley lo permita, realizar estudios de compensación salarial. Con relación a las Departamentos ubicados en la Sede Central Cali, la dinámica no difiere en términos generales, dado que, de las ocho áreas evaluadas a la fecha, seis de ellas se encuentran con altos niveles de riesgo psicosocial en el constructo intralaboral.

Con respecto a la sede objeto del trabajo de investigación, se puede definir que todos los dominios intralaborales deben ser intervenidos, dado que superan el 40% de personal expuesto, sin embargo, nos encontramos con un clima organizacional favorable en un 70% según la percepción general de los participantes. Con el objetivo de analizar a profundidad los fenómenos encontrados en los resultados, se realizará una interpretación por cada uno de los instrumentos aplicados, considerando la población objeto de estudio diferenciada por áreas de trabajo (Administrativos y Servicios Generales), posteriormente se analizará de acuerdo a los constructos teóricos, el grado de similitud o diferencia de las variables tanto de clima organizacional como de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en donde finalmente permita en la investigación presentar las posibles causas que desde el trabajo según los diagnósticos realizados puedan ocasionar o influir la presencia de la enfermedad y desmejorar las condiciones de salud y bienestar.

El primer cuestionario aplicado fue el de Koys y Decottis el cual permite identificar las percepciones del entorno laboral (clima organizacional) y dar un significado a las experiencias que son compartidas de manera significativa por los miembros de la organización. La información recolectada también permite dar forma a los comportamientos individuales de acuerdo a las exigencias organizativas (24) presentes en los diferentes ambientes dinámicos que, desde la administración y la psicología del trabajo, buscan identificar como dichos comportamientos puedan

afectar la satisfacción en el trabajo, la motivación del personal y por ende la productividad. (23)

Ahora bien, los autores que referencian teóricamente este trabajo de investigación con referencia al clima organizacional, han conceptualizado ocho dimensiones que permiten estudiar la relación sujeto-organización y sujeto-sujeto. La primera dimensión evaluada corresponde a la Autonomía, vista como la posibilidad que tienen los trabajadores independientemente de su área, para tomar decisiones en la forma como definen, organizan y ejecutan las actividades para conseguir los objetivos propuestos en el cargo, dentro de los hallazgos encontramos que el 70% del personal administrativo y el 84.6% del personal de servicios generales manifiestan una percepción alta-muy alta, lo que evidencia que gran parte de los trabajadores determinan de manera autónoma el procedimiento, las metas y las prioridades sin necesidad de estar supeditado a una supervisión restrictiva, el resto de los trabajadores (30% personal administrativo y 15.4% personal servicios generales) consideran que algunas veces y/o casi nunca cuentan con la oportunidad de diseñar sus propias actividades y las decisiones dependen de manera directa de sus superiores.

La segunda dimensión evaluada corresponde a la Cohesión, definida como las relaciones sociales entre las personas que laboran dentro de la institución, la colaboración que existe entre las mismas, el espíritu de trabajo en equipo y la afinidad dentro de los mismos grupos laborales, en la población de estudio, el 73.3% del personal administrativo y el 69.3% del personal de servicios generales perciben de manera positiva las relaciones que tienen con los compañeros de trabajo y superiores, es decir, consideran que existe una atmosfera amigable que proporciona ayuda material en la realización de las tareas y actividades, sin embargo, casi un 30% del total de la población estudiada manifiestan que algunas veces no se evidencia actos de compañerismo y de ayuda mutua, incluso en el grupo de servicios generales un 7.7% consideran que no existe fraternidad entre las personas de la misma área y velan principalmente por intereses particulares. La dimensión Confianza se conceptualiza principalmente desde una relación sujeto-

organización (Jefe), en donde los trabajadores se sientan respaldados, cuentan con un dialogo de una manera abierta, confidencial, amistosa y con principios éticos definidos, en el estudio se encontró que el 100% del personal de servicios generales y el 86.7% del personal administrativo tienen una percepción alta y muy alta, es decir, se percibe tranquilidad para comunicarse abiertamente con los jefes de área o superiores, también sienten que pueden tener conversaciones para tratar temas laborales o personales con la seguridad de que la información no será utilizada en su contra o divulgada, en esta dimensión solo el 13.3% del personal administrativo manifiesta percibir que dichas situaciones se presentan solo en algunas ocasiones.

La cuarta dimensión evaluada en el clima organizacional corresponde a la Presión en el trabajo, considerada como la cantidad de labores a realizar en cada puesto de trabajo y el tiempo que dispone para realizarla, también se considera como la percepción sobre el nivel de exigencia en el trabajo, el nivel de estrés laboral y la sensación de no contar con días libres para realizar sus actividades extralaborales, en la población estudiada el 84.6% del personal de servicios generales y el 60% del personal administrativo perciben de manera positiva que sus ambientes de trabajo se caracterizan por no presentar sobrecarga de funciones, sin embargo, el 40% grupo del área administrativa manifestaron que existe una exigencia en los estándares de desempeño, en el desarrollo de la tarea y en el cumplimiento de metas, la misma situación la comparten el 15.4% del personal del área de servicios generales.

En la dimensión de Apoyo, principalmente se evalúa la relación entre trabajador y su superior dentro de la jerárquica institucional, identificando las oportunidades de crecimiento laboral, el respaldo, la colaboración y la capacidad de solucionar dificultades con el jefe inmediato, dentro de los hallazgos se encontró que el 100% del personal de servicios generales y el 70% del personal administrativo manifestaron contar con un acompañamiento desde las pequeñas problemáticas hasta oportunidades de ascenso otorgadas desde la Oficina de Dirección o jefes de área, además, en esta dimensión se encuentra que el 30% del personal del área administrativa manifestaron una percepción media-baja con respecto al respaldo y

tolerancia que tiene la institución sobre el desarrollo de su trabajo, incluye la falta de aprendizaje cuando se presentan errores, no hay retroalimentación del desempeño, incluso pueden presentarse episodios de temor o miedo por represalias de los superiores o compañeros del área.

En cuanto a la dimensión de Reconocimiento, vista como la oportunidad que tiene el superior o jefe de área de otorgar un agradecimiento o felicitación por el buen desempeño de las funciones, dar conocer las fortalezas y su importancia para el cumplimiento de la estrategia organizacional e incluso para referenciarlo (a) frente a los otros compañeros del área, se encontró en los resultados de la encuesta que el 50% del personal administrativo y el 46.2% del personal de servicios generales manifiestan contar con percepción alta y muy alta del sistema de recompensas no económicos implementado por la institución, y el otro 50% del personal administrativo y el 53.8% del personal de servicios generales no sienten que su esfuerzo en el trabajo sea reconocido ni por los superiores ni por la institución.

En la dimensión de Equidad, se valoró la percepción que tienen los trabajadores acerca del trato justo por parte de los superiores, la objetividad y alcance de las funciones y el trato igualitario para todas las personas que conforman el área, en la población objeto de estudio se identificó que el 63.3% del personal administrativo y el 100% del personal de servicios generales señalan que existe claridad, objetividad y justicia en la gestión de las personas y sistemas de promoción y solo el 36.7% del personal del área administrativa consideran que no existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la organización.

Finalmente, la última dimensión evaluada en el clima organizacional, corresponde a la Innovación, en la que se busca reconocer si el trabajador se siente animado para desarrollar sus propias ideas, realizar mejoras en los procedimientos y a ser creativo desde su puestos de trabajo, en el cuestionario se identificó que el 63.3% del personal de área administrativa y el 69.3% del área de servicios generales perciben de manera alta-muy alta que dentro de sus labores existe la presencia de desafíos, riesgos y una orientación hacia el futuro y el cambio. Sin embargo, el 36.6% del personal del área administrativa y el 30.8% del personal de servicios

generales señalan que algunas veces o casi nunca tienen la oportunidad de asumir riesgos, ser creativos y asumir nuevos roles y responsabilidades.

El segundo instrumento analizado en la presente investigación corresponde a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, referenciados como aquellas condiciones psicosociales presentes dentro de las organizaciones cuya identificación y evaluación muestran consecuencias o efectos que son nocivos para la salud de los trabajadores (1). La resolución 2646 del 2008 también resalta que tales factores psicosociales, no solo se encuentran en los aspectos intralaborales, sino que también depende de las condiciones externas a la organización y a las características intrínsecas del trabajador, que, en su conjunto, mediante las percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas en el trabajo. Sin embargo, por las características de la investigación, solo se estudiaron los factores de riesgo psicosociales que provienen de diversos componentes del trabajo.

El primer dominio evaluado corresponde al Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el cual se conoce como la interacción entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cómo influye en el desarrollo del trabajo y las relaciones dentro del área, en la población objeto de estudio se encontró que el 40% del personal del área administrativa y el 15.4% del personal de servicios generales presentan un alto riesgo en este dominio, lo que conlleva a deducir que posiblemente nos encontramos con personas que lideren áreas sin una respectiva planeación, con poca participación, apoyo y comunicación, también con áreas donde la interacción entre compañeros es considerada de baja calidad, poco apoyo social y trabajo en equipo. Por otro lado, el 60% del área administrativa y el 84.6% del personal de servicios generales se encuentran en un nivel bajo del riesgo, en donde posiblemente encontremos personas que lideran bajo principios definidos, realizan una retroalimentación del desempeño, acompañan para la consecución de los resultados, solución de problemas y apoyo entre superiores y colaboradores.

El Control sobre el trabajo es el segundo dominio evaluado, en el que se espera conocer que tanto el trabajo posibilita al individuo para tomar decisiones sobre los

diferentes aspectos que participan en el desarrollo de las tareas y actividades en cada uno de los puestos de trabajo, más de la mitad de la población objeto de estudio se encuentra en alto riesgo (53.3% en el área administrativa y 61.5% en el área de servicios generales), en donde probablemente la institución encuentre colaboradores que no identifican con claridad el rol que desempeñan dentro de la organización y como estratégicamente aporta al cumplimiento de las metas, de igual manera se percibe que no hay planeación en el programa de formación y no encuentran oportunidades para el desarrollo de las competencias. Por otro lado, el 46.7% del personal administrativo y el 38.5% del área de servicios generales, reconocen que existe claridad en las funciones que realizan, cuentan con acceso a las actividades de capacitación y oportunidades de ascenso dentro de la organización.

El tercer dominio evaluado corresponde a las Demandas del trabajo, con el objetivo de conocer como los trabajadores perciben las exigencias que desde el mismo trabajo se les impone a los individuos, es de aclarar que en el dominio no solo se perciben las demandas cuantitativas, sino también las demandas cognitivas, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y la respectiva jornada de trabajo. Dentro del estudio se encontró que el 53.3% del personal administrativo y el 84.6% del personal de servicios generales manifestaron encontrarse en alto riesgo según el dominio en mención, lo anterior, conlleva analizar no solo la cantidad de trabajo que tienen los colaboradores con relación al tiempo disponible para realizarlo, sino también a las condiciones del entorno del trabajo, las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, la exigencia propia de cada cargo, la capacidad de concentración para analizar la información y generar una respuesta a las necesidades organizativas. Muy pocos trabajadores del área de servicios generales (15.4%) y menos de la mitad (46.7%) del área administrativa se encuentran en bajo riesgo, por lo que tienen una carga laboral acorde a sus responsabilidades y no perciben una saturación de actividades que le impiden tener tranquilidad en sus actividades por fuera del trabajo.

Finalmente, el último dominio evaluado corresponde a Recompensas, que se caracteriza por conocer la retribución que el trabajador obtiene a cambio de las labores que realiza dentro de la institución, este dominio presenta una clasificación en retribuciones financieras o de estima, este último hace referencia a las posibilidades de promoción y seguridad en el empleo, además del reconocimiento por parte del grupo social. En el estudio se evidenció que la población se encuentra en un nivel de riesgo muy alto (80% en el personal administrativo y 53.8% en el grupo de servicios generales), en donde se percibe que los colaboradores no sienten estabilidad laboral, ni que su esfuerzo este compensado económica y psicológicamente. Solo el 20% del personal administrativo y el 46.2% del personal de servicios generales consideran tener sentimiento de orgullo al estar vinculado a la institución y sienten que existe un reconocimiento que genera confianza y oportunidades de crecimiento laboral y personal.

Una vez descritos los hallazgos de los dos instrumentos de manera individual, se estudiarán los resultados del análisis univariado y bivariado con el fin de interpretar los resultados del proyecto de investigación. De acuerdo a lo anterior, en el estudio no se observó una relación estadísticamente significativa (p valor >0.05) entre cada una de las variables, sin embargo, se evidenció que existe una tendencia entre las personas que presentan una percepción positiva en las dimensiones de reconocimiento e innovación evaluadas en el clima organizacional con un nivel alto del riesgo psicosocial intralaboral, lo que sugiere de igual manera que los trabajadores que manifestaron una percepción negativa de las mismas variables presentan niveles bajos del riesgo psicosocial relacionadas con el trabajo, lo anterior, según la interpretación de los cuestionarios, indica que posiblemente los trabajadores que manifiestan contar con jefes o superiores que reconocen cuando desempeñan bien las funciones, los animan a desarrollar sus propias ideas, a valorar las nuevas formas de realizar los procesos y a encontrar nuevas formas de enfrentar los problemas, son los que presentan un nivel mayor de responsabilidad por lo tanto el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo es alto, situación contraria con el personal que percibe un bajo reconocimiento y baja estimulación en la

creatividad, son personas que igualmente manifiestan o se caracterizan por presentar niveles bajos del riesgo psicosocial en el trabajo.

Ilustración 17 Gráfica de P-Valor con tendencia estadística

Clima Organizacional	Bajo Riesgo Psicosocial	Alto Riesgo Psicosocial	P valor
Reconocimiento, n (%)			
Bajo/Medio	12 (66.7)	10 (40.0)	0.084
Alto	6 (33.3)	15 (60.0)	
Innovación, n (%)			
Bajo/Medio	9 (50.0)	6 (24.0)	0.078
Alto	9 (50.0)	19 (76.0)	

De igual manera, las definiciones teóricas y operativas de las variables de clima organizacional se agruparon con los dominios evaluados en los factores de riesgo psicosocial intralaboral, con el objetivo de encontrar similitudes y diferencias de acuerdo a los resultados del análisis univariado presentado.

En el grupo del área administrativa se evidenció que más de la mitad de la población no presenta un nivel alto del riesgo psicosocial en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, situación que se comparte con la percepción positiva que tienen los colaboradores en las dimensiones de apoyo, confianza y cohesión, evaluadas en el clima organizacional, en donde probablemente se evidencien buenas relaciones con los superiores y entre los compañeros de área. En el dominio de control sobre el trabajo se evidencia que más del 50% de los participantes presentan alto riesgo psicosocial y una percepción positiva de las dimensiones de autonomía e innovación, sin embargo, la evaluación del dominio es mucho más amplia en términos de que no solo evalúa la autonomía y claridad en el desarrollo del trabajo, sino que contempla otra serie de condiciones que posiblemente modifican la percepción de los trabajadores, tales como las oportunidades de capacitación y entrenamiento. En el dominio de demandas del trabajo se evidencia que el 53.3% de la población administrativa se encuentra en alto riesgo y una percepción positiva del 60% de la presión que tienen con respecto al trabajo, lo que sugiere que las demandas cuantitativas pueden estar acorde a las expectativas del personal de esta área, pero se debe intervenir aspectos de las

demandas emocionales, ambientales y de carga mental. En el último dominio que corresponde a recompensas, se presenta un alto riesgo (80%) situación compartida con el 50% de las personas que evaluaron la dimensión de reconocimiento, sin embargo, en la dimensión de equidad más del 60% de los participantes manifestaron una percepción positiva, por lo que, probablemente el sistema de recompensas financieras presente debilidades de acuerdo a la percepción de los individuos estudiados.

Tabla 20 Comparación de los resultados de los dos instrumentos en el personal administrativo

Personal Administrativo			
Dominio		Dimensión	% Percepción del Clima
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	Nivel de Riesgo	Clima Organizacional	Organizacional
Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo	60% Sin Riesgo	Apoyo	70% Alta -Muy Alta
			30% Medio-Baja
	40% Riesgo Alto	Confianza	86,7% Alta-Muy Alta
			13,3% Medio-Baja
Control sobre el trabajo	46,7% Sin Riesgo	Cohesión	73,3% Alta-Muy Alta
			26,7% Medio-Baja
	53,3% Riesgo Alto	Autonomía	70% Alta -Muy Alta
			30% Medio-Baja
Demandas del Trabajo	46,7% Sin Riesgo	Innovación	63,3% Alta-Muy Alta
			36,6% Medio-Baja
	53,3% Riesgo Alto	Presión	60% Alta-Muy Alta
			40% Medio-Baja
Recompensas	20% Sin Riesgo	Equidad	63,3% Alta-Muy Alta
			36,7% Medio-Baja
	80% Riesgo Alto	Reconocimiento	50% Alta-Muy Alta
			50% Medio-Baja

Con respecto al personal del área de servicios generales, más del 80% de los trabajadores manifestaron encontrarse sin riesgo con referencia al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, lo cual confirma los resultados en las dimensiones de apoyo y confianza donde el 100% perciben de manera positiva la relación con los superiores y más de un 60% entre compañeros del área. En el dominio de control sobre el trabajo el 61.5% se encuentran en alto riesgo psicosocial, pero presentan una percepción favorable tanto en la autonomía como en la innovación, donde probablemente al igual que el personal administrativo coinciden que existen deficiencias en los programas de capacitación y entrenamiento. En el dominio demandas en el trabajo, el 84.6% se encuentran en alto riesgo psicosocial, pero la dimensión de presión en el trabajo evaluada en el

clima organizacional se percibe de manera positiva, lo que sugiere que no existe sobrecarga de trabajo con relación al tiempo disponible que tienen para realizarlo, pero presuntamente se puede considerar que los participantes evidencian cargas de tipo emocional, jornada de trabajo y cómo influye sus actividades laborales sobre el entorno extralaboral. En el dominio de recompensas a pesar de que el 53.8% manifiestan estar en alto riesgo psicosocial intralaboral, los participantes perciben que hay equidad, claridad, objetividad y justicia en el trato entre superiores y subordinados, sin embargo, es necesario evaluar tanto el sistema de recompensas económicos y el reconocimiento por el esfuerzo realizado en la labor por parte de la institución.

Tabla 21 Comparación de los resultados de los dos instrumentos en el personal de servicios generales

Personal Servicios Generales			
Dominio		Dimensión	% Percepción del Clima Organizacional
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral	Nivel de Riesgo	Clima Organizacional	
Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo	84,6% Sin Riesgo	Apoyo	100% Alta -Muy Alta
			0% Medio-Baja
	15,4% Riesgo Alto	Confianza	100% Alta-Muy Alta
			0% Medio-Baja
Control sobre el trabajo	38,5% Sin Riesgo	Cohesión	69,3% Alta-Muy Alta
			30,7% Medio-Baja
	61,5% Riesgo Alto	Autonomía	84,6% Alta -Muy Alta
			15,4% Medio-Baja
Demandas del Trabajo	69,3% Alta-Muy Alta	Innovación	69,3% Alta-Muy Alta
			30,7% Medio-Baja
	15,4% Sin Riesgo	Presión	84,6% Alta-Muy Alta
			15,4% Medio-Baja
Recompensas	84,6% Riesgo Alto	Equidad	100% Alta-Muy Alta
			0% Medio-Baja
	46,2% Sin Riesgo	Reconocimiento	46,2% Alta-Muy Alta
			53,8% Medio-Baja

Una vez realizados los análisis de los diagnósticos, la institución a la que pertenece la población objeto del estudio, de acuerdo al capítulo III de la resolución 2646 del 2008, deberá establecer los criterios para el programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial previamente evaluados, considerando que el 88% de los dominios presentan más de un 40% de nivel de riesgo. Las intervenciones deberán contar un seguimiento y control dentro de un programa de vigilancia epidemiológico que busque mitigar o prevenir la presencia de patologías físicas y mentales en la población laboral.

En el año 2020, la European Agency for Safety and Health at Work (32) señala que los trabajadores de acuerdo a las condiciones psicosociales en el trabajo pueden presentar patologías físicas como alteraciones metabólicas, úlceras, trastornos gastrointestinales, desórdenes músculo-esqueléticos, dolores musculares, tendinitis, hipertensión arterial, trastornos cardiovasculares, fatiga, cefalea, ansiedad e irritabilidad, y puede conducir a que el colaborador inicie o aumente el consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, el tabaco y estupefacientes.

Desde las décadas de 1920 y 1930 se empezaron a realizar investigaciones rigurosas, longitudinales y transversales, que demuestran los efectos y consecuencias en la salud física y fisiológica asociada a las alteraciones psicológicas presentes en el trabajo (33). Dichas evidencias científicas indican que varios de los efectos físicos están relacionados con cuatro sistemas fisiológicos (hipertensión, trastornos musculo esqueléticos, gastrointestinales e inmunocompetencia deficiente).

Dentro de los resultados se resaltan dos constructos psicosociales relacionados en el trabajo que se asocian a los efectos físicos mencionados anteriormente, el primero corresponde al desequilibrio esfuerzo-recompensa y el segundo, a las demandas-control (33). De acuerdo, a lo expuesto en la presente investigación, se evidencia una población altamente expuesta en cada uno de estos dominios, que posiblemente de no ser intervenidos puedan ocasionar o influir en la presencia de este tipo de patologías que no solo afectan las condiciones de salud, sino que aumentan las dificultades sociales del entorno del trabajador.

A nivel de salud mental, los trabajadores expuestos a este tipo de condiciones psicosociales adversas en los sitios donde desempeñan su labor, pueden presentar alteraciones psicológicas, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima, trastornos de sueño, cansancio emocional, ansiedad, conflictos en familia, agresión, adicciones, aislamiento y desmotivación (32) (33).

Las investigaciones realizadas también indican que las condiciones psicosociales de trabajo pueden tener un impacto perjudicial a nivel emocional y cognitivo, dentro de los constructos psicosociales que afectan la salud mental de las personas en el

trabajo son: tensión laboral, poco control y apoyo social, exigencias psicológicas altas (concentración), demandas emocionales y cognitivas, desequilibrio esfuerzo-recompensa y elevada inseguridad en el empleo. Sin embargo, la tensión en el trabajo y la falta de recompensas son los dos estresores laborales que más afectan a la generalidad de los trabajadores, situación que se comparte con los resultados de la investigación. (33)

Una vez realizado el análisis y la interpretación de los resultados de cada una de las variables en los grupos de trabajo, se va a considerar los resultados generales de la investigación, con el objetivo de poder contrastar la información con la literatura nacional e internacional en cada uno de los diagnósticos realizados.

Por consiguiente, teniendo en cuenta lo descrito en la presentación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores riesgos psicosociales validada en Colombia y de acuerdo con la información reportada en la Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo, realizada en 2013, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es muy alta. (5) Así mismo, fue importante evidenciar que los agentes biomecánicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo (5). Esta situación demostró de manera general la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, los cuales deben medir lo que realmente se desea analizar, además que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos en las investigaciones, con un grupo de referencia. Teniendo presente que las estadísticas nacionales no difieren de la situación real de la institución, en donde se puede evidenciar, la presencia de niveles altos de los factores de riesgo psicosocial, agrupando un 58.1% en las dimensiones intralaborales.

Con respecto al clima organizacional, el resultado, tampoco difiere con respecto a lo expuesto por diferentes autores, en donde Quiñonez et al (10) demostró en su estudio que los trabajadores de la institución de educación superior de Jalisco (México), presentan un índice general de clima organizacional de alto a muy alto,

situación que se repite en otras instituciones de diferentes países de Latino América, en el caso de estudio también se percibe claramente un clima organizacional estable y con buenos índices en casi todas las variables estudiadas, teniendo una percepción general de al menos un 70% de favorabilidad.

Ahora bien, analizando la posible relación entre las variables del estudio, en el caso de Nieto (34) los factores de riesgo psicosocial y variables de clima organizacional, producto de las evaluaciones realizadas con los trabajadores de una empresa ubicada en Bogotá, permitieron observar que se presentaban coincidencias en los aspectos relacionados con el Liderazgo, producto de la evaluación cuantitativa, a través, de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, en las 4 dimensiones que hacen parte de dicho dominio, en donde se presentaron puntajes superiores al 50% en los niveles de alto y muy alto de riesgo.

En ese mismo orden se encuentran las dimensiones de Características de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo con un 65% cada una, en riesgo alto y muy alto; refuerzan el hecho de que el liderazgo generaba un tipo particular de relación social que se establecía entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores; cuyas características influían en la forma de trabajar y en el ambiente laboral de los puestos de trabajo.

Otro estudio realizado en Bucaramanga por García, Gálvez y Ortiz (18), encontraron que las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales intralaborales más influenciadas por los dominios del clima organizacional, eran las características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, participación, manejo del cambio y reconocimiento.

Para respaldar su estudio los investigadores emplearon métodos estadísticos, cuyo propósito radicó en encontrar la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional y los dominios de los riesgos psicosociales intralaborales de los empleados intervenidos en la empresa.

De igual manera el estudio presentado Chiang, Herredia y Santamaria (11), revelan las variables de reconocimiento e innovación en una relación estadística con el

estrés ocupacional y la fatiga (salud psicológica), conclusión que coincide parcialmente con el análisis bivariado del caso de estudio con relación a la dos variables evaluadas en el clima organizacional frente a los factores de riesgo psicosocial intralaborales, aunque la investigación de los autores concluyen de manera contundente, la existencia de evidencia estadística significativa que muestra que el clima laboral tiene implicancias en la salud psicológica de los trabajadores, sin embargo, es preciso aclarar que este estudio contó con la participación de 350 trabajadores de una empresa privada y otra del sector oficial del estado ecuatoriano.

En cuanto al estudio realizado por Narváez (35) este investigador demostró que los factores de riesgo psicosocial están presentes en las empresas, sin embargo, evidenció que el clima organizacional no se encuentra afectado, pues detectó que el 80% de la población y muestra intervenida a la cual se dirigió el estudio, se encontraban rodeados por un clima organizacional óptimo y favorable para llevar a cabo sus labores, lo cual coincide con el trabajo de investigación presentado, en donde encontramos una percepción positiva del nivel de clima organizacional, con altos niveles de riesgo psicosocial en la población laboral de la institución educativa.

El discurso que expone Bravo, (17) en los resultados de su estudio, confirman que no hay relación ($p=0.061$) entre el riesgo psicosocial y el Clima organizacional percibido por los profesionales de tres establecimientos de Salud, observando que los altos niveles de los factores de riesgo psicosocial se presentaron en todos los escenarios negativos y positivos de la evaluación de clima organizacional.

De acuerdo a lo anterior, aunque ambos campos de análisis utilizan variables similares, sus enfoques y formas de medir las percepciones dependen principalmente de su objetivo, las evaluaciones de los factores de riesgo psicosocial son mucho más estrictas en su aplicación y su enfoque siempre será el bienestar y la salud de la población de trabajo, buscando adoptar medidas preventivas sobre los diferentes riesgos identificados, mientras que las evaluaciones de clima organizacional tienden a ser más extrínsecas y enfocan sus esfuerzos en diagnósticos situacionales, pero con el propósito de intervenirlos y generar un

ambiente cálido que conlleva al aumento de la productividad y eficiencia de los procesos organizacionales, sin darle tanto peso a los factores individuales y a las condiciones de salud.

Dado lo anterior, la evaluación de los factores de riesgo psicosocial no puede ser sustituida por encuestas para la valoración de clima organizacional, y es importante que las empresas lo reconozcan, ya que estas últimas no identifican de manera directa la incidencia en las condiciones de salud de la población trabajadora, pero si pueden ser un complemento muy interesante que permita tener un efecto positivo sobre el bienestar y las condiciones de trabajo, generando empatía, salud y compromiso de las personas que participan en los diferentes procesos organizacionales que encontramos en el entorno laboral.

Una de las limitaciones encontradas en la ejecución del estudio está relacionada directamente con los pocos participantes al momento de aplicar los instrumentos en la institución de educación superior. Adicional a ello, no fue considerada la caracterización sociodemográfica y el análisis estratificado por área de trabajo en el Análisis de Correspondencias Múltiples (ACM) debido al tamaño de muestra. Finalmente, otra de las limitaciones, consiste en que la encuesta de clima organizacional se aplicó en tiempos de pandemia por el Covid-19, los colaboradores en el momento de la aplicación de la encuesta se encontraban realizando presencialidad en alternancia, lo anterior para el personal administrativo, dado que el personal de servicios generales, no suspendió actividades en tiempos de confinamiento.

Las principales fortalezas del estudio, se evidencian principalmente en los diagnósticos de cada uno de los instrumentos, dado que permiten a la institución de educación superior, contar con datos estadísticos para iniciar con el diseño, implementación y evaluación de un programa de intervención que conduzcan a la disminución del nivel de riesgo de los factores psicosociales intralaborales en cada una de los dominios evaluados, de igual manera, fortalecer y mantener los resultados en la percepción del clima organizacional, buscando la manera de que se conviertan en factores protectores en la salud y bienestar de los trabajadores.

También la investigación permitirá realizar nuevos estudios en el campo la psicología ocupacional y la psicología organizacional que permitan generar nuevos conocimientos, teniendo en cuenta las limitaciones anteriormente mencionadas. Finalmente, aunque no se evidenció una relación estadística significativa en los dos grandes grupos de variables, la investigación si le permite a la organización, analizar los datos que más se acercan a los valores de $P > 0.05$, como las variables de Reconocimiento ($P > 0.084$) e Innovación ($P > 0.078$) (Clima Organizacional) con los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, y diseñar estratégicamente los programas a la población posiblemente afectada.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados y al análisis de la presente investigación, no se puede inferir que un buen clima organizacional sea un factor condicionante para determinar el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo en esta institución, sin embargo, el clima organizacional visto como el conjunto de condiciones presentes en el entorno laboral, puede generar un impacto sobre el comportamiento del individuo, que siendo positivo o negativo depende en gran medida de las características intrínsecas del trabajador, las redes de apoyo y como activa los mecanismos de afrontamiento, para que dicha condición, en muchos casos de incertidumbre, no se convierta en un factor de riesgo psicosocial y genere afectación en la salud, bienestar y sus relaciones por fuera del trabajo.

Es importante que las empresas y/o instituciones de manera periódica realicen el análisis del clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de monitorear y conocer los efectos que puedan ocasionar desde la estructura organizacional a los comportamientos de los individuos, dejando claridad que si existe influencia entre el ambiente laboral y las conductas de las personas que pertenecen o permanecen dentro de ella. Lo anterior, precisa que las organizaciones deberán garantizar dentro de su estructura una serie de condiciones dentro del ambiente del trabajo (infraestructura, directrices, políticas) que permitan el normal desarrollo de las funciones y que a su vez los trabajadores deberán comprometerse en la gestión del cambio, cumplir con sus actividades y responsabilidades, de tal forma que se genere un ambiente amigable a pesar de que todas las personas tienen formas diferentes de pensar y comportarse.

Con un clima organizacional favorable y con el control de los factores de riesgo psicosocial, se puede mejorar la satisfacción laboral, aumentar la motivación de los trabajadores y reducir la exposición a situaciones dentro del trabajo que presuntamente puedan ocasionar patologías derivadas del estrés laboral.

La población objeto de estudio se dividió en dos grupos, el primero por las personas del área de servicios generales que en gran medida se caracterizaban por tener rasgos demográficos heterogéneos como la edad (92.4% mayores de 40 años), el

sexo (84.6% masculino), el nivel de estudios (84.6% estudios de secundaria), estado civil (100% unión libre o casados) y el estrato socioeconómico (100% en estratos socioeconómicos medio-bajo). El segundo grupo de personas lo conformaron del área administrativa y se caracteriza por ser personas jóvenes en su gran mayoría (76.7% menores de 39 años), hay presencia de manera uniforme de hombres y mujeres, la mayoría están realizando o han culminado sus estudios profesionales, más de la mitad reportan ser solteros y al igual que el personal de servicios generales viven en estratos socioeconómicos medio-bajos del municipio de Tuluá. Información necesaria para crear las estrategias adecuadas en los procesos de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos de clima organizacional y factores de riesgo psicosocial intralaboral aplicados.

Dentro de los hallazgos, en el clima organizacional se percibe en términos generales, un ambiente favorable para los dos grupos de trabajadores evaluados, sin embargo, es necesario puntualizar cada variable que permita dar claridad a los objetivos de un proceso de intervención. La variable de confianza fue la que presentó mayor calificación positiva tanto el personal administrativo como el de servicios generales, lo que sugiere una buena relación entre superiores y subordinados, caracterizada por el compromiso, el diálogo y actuaciones basadas en principios éticos. En las variables de presión, equidad y apoyo, el grupo administrativo presenta mayor afectación que el grupo de servicios generales, donde se presume que existe mayor carga de trabajo, no hay igualdad en la cantidad de funciones asignadas y, además, no perciben oportunidades de crecimiento laboral dentro de la institución. Finalmente, para los dos grupos de trabajo se requiere un mayor esfuerzo por parte de la institución en las variables de autonomía, cohesión, innovación y reconocimiento, en esta última variable más de la mitad de los encuestados consideran que sus labores no son valorados y compensados de acuerdo a su dedicación y compromiso en el puesto de trabajo.

En cuanto a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral aplicada tanto al personal administrativo, como al grupo de servicios generales, se registran niveles de riesgo alto o muy alto en todos los dominios evaluados.

El dominio de liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo presente en el grupo de servicios generales no superó el umbral del 40% del riesgo del total de la población y los dominios de recompensas y demandas en el trabajo son los que más afectan a la generalidad de los participantes.

No existe una dependencia significativa entre alguna de las variables de clima organizacional y el total de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en los trabajadores encuestados. La representación gráfica de las proyecciones de las cuatro dimensiones incluidas en el Análisis de Correspondencia Múltiples (ACM), se observó que las categorías asociadas a las variables de los factores de riesgo psicosocial intralaboral se encuentran cerca a los centroides, lo que sugiere que no existe una relación entre estas variables y las dimensiones evaluadas del clima organizacional. Aunque en el análisis bivariado se puede observar que existen dos variables muy cercanas al valor de $P > 0.05$, y se podría plantear la existencia de una posible relación o asociación entre las variables de Reconocimiento e Innovación con los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Finalmente, a pesar de no tener una relación directa o con significancia estadística, en materia de salud ocupacional, si existe una alta exposición a los factores de riesgo psicosocial y a la presencia de condiciones en el entorno laboral, que afectan a la población de estudio, y que según evidencia científica, se pueden presentar consecuencias sobre la salud física, mental y social de las personas; convirtiéndose en una problemática de salud pública, que afectaría no solo a la institución de educación superior regional, sino al contexto de cada uno de los trabajadores de la misma.

Varias investigaciones han demostrado como el estrés en el trabajo está vinculado con la enfermedad cardíaca, la depresión y los trastornos musculoesqueléticos; gracias a la exigencia o demandas en el trabajo, poco control y la falta de una recompensa de acuerdo a los esfuerzos laborales, que posteriormente se traducen en problemas de salud física y mental de la población laboral, donde finalmente todos los actores del sistema de general de seguridad social tendrían que intervenir,

aumentando el gasto público y daños que pueden ser incluso irreparables para el trabajador afectado.

Continuar trabajando en estudios de los riesgos psicosociales y las condiciones del clima organizacional, permitirán medir el impacto sobre la salud de la población laboral y motivará a los responsables de políticas públicas a tomar decisiones para que se proteja al trabajador y se garantice su estado de bienestar. También permitirá estimular a los empresarios y en el caso de esta investigación a las Directivas Universitarias, a seguir esforzándose en resolver estos retos del entorno de trabajo moderno, promocionando la salud física y mental que cada vez más, hacen presencia en nuestros contextos laborales.

10.RECOMENDACIONES

Diseñar un programa de formación por competencias que le permita a los trabajadores del área administrativa y servicios generales tener mayor claridad del rol que desempeñan dentro de la organización. El programa debe identificar las necesidades o las brechas existentes, con el objetivo de que los resultados apunten a las metas de la institución y a las metas individuales (desarrollo de carrera), finalmente, el programa debe contener una evaluación permanente donde se establezcan canales de comunicación que permitan realizar una retroalimentación del rol y del impacto que se genera desde el puesto del trabajo.

Fortalecer las estrategias para que el personal del área administrativa cuente con mayor autonomía sobre el trabajo, proporcionándoles herramientas para alcanzar las metas y en donde adquieran mayor seguridad y confianza en el desarrollo de su labor. Un personal con capacidad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, puede generar mayor motivación, compromiso, rendimiento, responsabilidad, incluso reducción de estrés laboral.

Establecer procedimientos que le permitan a los superiores realizar una retroalimentación del desempeño, con el objetivo de que los subordinados conozcan las fortalezas y debilidades en el desarrollo de su trabajo. El ejercicio anterior, debe permitir realizar planes de acción para mantener o mejorar los hallazgos encontrados en la evaluación.

Mantener y caracterizar la cultura organizacional, con el objetivo de identificar los estilos de liderazgo, las relaciones sociales, la confianza y el apoyo entre los integrantes de la institución.

Gestionar capacitaciones y realizar actividades en pro de mejorar las relaciones sociales en el trabajo del área de servicios generales, diseñando estrategias para mejorar el trabajo en equipo y la capacidad de pensar en el otro.

Establecer la capacidad que tienen los empleados en el desarrollo de sus funciones versus las exigencias que el trabajo impone sobre los individuos, es decir, realizar un estudio desde la psicología del trabajo en las demandas cuantitativas,

ambientales, emocionales y de carga mental. Según los resultados se debe priorizar el estudio de demandas emocionales y afectivas en los dos grupos de trabajo evaluados.

Diseñar e implementar un programa de sistema de recompensas tanto económicas como no económicas, con el fin de generar una percepción positiva de los trabajadores, con respecto a lo compensado versus a su dedicación, esfuerzo y compromiso.

Fortalecer la percepción que tiene el personal administrativo con referencia a los procesos o sistemas de promoción, dado que según los resultados consideran que no hay claridad, objetividad y equidad en los mismos.

Diseñar un plan de intervención general para reducir el nivel riesgo psicosocial, al cual se encuentran expuestos los trabajadores del área administrativa y servicios generales, desde las dimensiones que registraron más de un 40% de riesgo alto-muy alto.

Establecer un programa de vigilancia epidemiológico que permita promover las condiciones psicosociales protectoras en el ambiente laboral de la institución de educación superior regional, además que facilite el control y reduzca los factores de riesgo psicosocial evidenciados en el diagnóstico de los dominios intralaborales, que puedan prevenir la incidencia de los efectos adversos en la salud de la población laboral. El programa, además, debe contener una serie de actividades que conduzcan a la identificación permanente, evaluación e intervención de los factores de riesgo y la promoción de los factores protectores, con el objetivo de garantizar la salud de los trabajadores y dar cumplimiento a los capítulos II y III de la resolución 2646 del 2008 y a la resolución 2404 del 2019. El programa de vigilancia no solo debe contener la evaluación de los factores psicosociales intralaborales, sino también se debe identificar las condiciones extralaborales y la caracterización sociodemográfica de la población laboral.

Realizar semestralmente la evaluación de clima organizacional. Para ello, se debe contar la apreciación compartida del entorno en el cual se realiza el trabajo y la

percepción que tiene los trabajadores sobre el mismo, seguido por jornadas de reflexión, con el firme propósito de lograr la mejora de la organización como sistema social.

Aplicar el modelo Toro y Sanín, (20) en cada una de las seis etapas, en donde le permita a la institución, analizar la calidad actual del clima organizacional, versus las metas expuestas en el plan estratégico de desarrollo. La aplicación del modelo de gestión del clima organizacional expuesto por Toro y Sanín (20) trae ventajas considerables, ya que, permite un mayor grado de sensibilidad por parte de los grupos, buscando una participación consiente que garantice el mejoramiento de los procesos y la calidad de la vida de las personas en el trabajo.

Contratar personal de salud ocupacional y psicología ocupacional en la sede regional de manera directa, que permita realizar diagnósticos, intervenciones y monitoreo de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos la población de trabajo

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2646 del 2008. 2008.
2. El Congreso de la República de Colombia. Ley 1562 de 2012. Ministerio de Trabajo 2012.
3. Álvarez Heredia; Francisco Faizal GeaGea; Enriquet. Salud ocupacional y prevención: guía práctica. Ediciones de la u, Colombia. 2012.
4. Moreno-Jiménez B, Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Inst Nac Segur e Hig en el Trab. 2011;
5. Ministerio del Trabajo. Informe Ejecutivo - II. Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Inf Ejec la segunda Encuesta Nac condiciones Segur y salud en el Trab en el sisitema Gen Riesgos Laborales Colomb [Internet]. 2013;1–56. Available from: http://www.fasecolda.com/files/1614/4969/7446/Ministerio_del_Trabajo._2013._II_Encuesta_Nacional_de_Condiciones_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_en_el_Sistema_General_de_Riesgos_Laborales.pdf
6. Parent-Thirion A, Macías EF, Hurley J, Vermeylen G. Fourth European Working Conditions Survey [Internet]. Vol. 2008, Context. 2007. 1–139 p. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>
7. Reseña Histórica - Dirección de Regionalización / Universidad del Valle / Cali, Colombia [Internet]. [cited 2021 Jun 6]. Available from: <http://regionalizacion.univalle.edu.co/resena-historica?showall=1>
8. Observatorio Estadístico / Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional / Universidad del Valle / Cali, Colombia [Internet]. [cited 2021 Jun 6]. Available from: <http://planeacion.univalle.edu.co/observatorio-estadistico/50->

planeacion-informacion-estadistica

9. Girardi CIP. Factores Psicosociales de Riesgo en la Enfermedad Cardíaca. 2011;
10. Quiñonez Tapia F, Pérez Avalos Y, Campos-Sánchez R, Cuellar-Hernández H. Clima Organizacional en una Institución de Educación Superior Mexicana. Rev Colomb Salud Ocup. 2015;5(3):11–7.
11. Hernández Sampiere R. Metodología de la investigación. Empresa Nacional de Distribución de Energía. 2014.
12. Amiri D, Sann LM, Adon MY, Mukhtar HF, Idris K, Kuhn K, et al. Relationship of psychosocial safety climate and workplace psychosocial risks: A randomized trial among personnel of an oil and gas company in Iran. Asian Soc Sci. 2015;11(12):69–83.
13. Ogbuanya TC, Eseadi C, Orji CT, Ede MO, Ohanu IB, Bakare J. Effects of rational emotive occupational health therapy intervention on the perceptions of organizational climate and occupational risk management practices among electronics technology employees in Nigeria. Med (United States). 2017 May 1;96(18).
14. Gil-Monte PR. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2012;29(2).
15. Postgrado DDE, Aragua S. PERSONAL FUNDACION MISION BARRIO ADENTRO CARABOBO , VENEZUELA , PERSONAL FUNDACION MISION BARRIO ADENTRO CARABOBO , VENEZUELA ,. 2016;
16. Chiang Vega MM, Heredia Gálvez SA, Santamaría Freire EJ. Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: Una dualidad organizacional [Organizational climate and psychological health workers: An organizational duality]. Rev Dimens Empres. 2017;15(1):73–86.
17. Delma Bravo Hoyos. Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac

- Amaru-2019. Dam World 2015 Second Int Dam World Conf [Internet]. 2019;73(1):5–10. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jag.2018.07.004><http://dx.doi.org/10.1038/s41598-018-25369-w>
18. Garcia-Mendez S, Galvis-Rojas YP, Ortiz-Olago JA. Relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial intralaboral de una empresa de transporte en Bucaramanga. I+D Rev Investig. 2019;15(1):27–34.
 19. Contreras F, Juárez F, Barbosa D, Uribe ANAF. ESTILOS DE LIDERAZGO, RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN GRUPO DE EMPRESAS COLOMBIANAS. rev.fac.cienc.econ, Vol XVIII (2), Diciembre 2010, 7-17. 2010;
 20. GONZÁLEZ EN. RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA CDE LABORATORIOS. 2018.
 21. Diana Constanza Ramos Moreno. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. universidad Nacional y a Distancia UNAD. 2012.
 22. Galarza AO. PROBLEMAS TEÓRICOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: UN ESTADO DE LA CUESTION Arturo Orbegoso Galarza* Universidad César Vallejo. 2010;347–62.
 23. García Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. Cuad Adm. 2011;25(42):43.
 24. Koys DJ, Decotiis TA. Inductive Measures of Psychological Climate. Hum Relations. 1991;
 25. Álvarez FT, Posada AS. Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias. 2013. 168 p.
 26. Kalimo R, Batawi M, Cooper C. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organ Mund la Salud OMS [Internet]. 1988;243.

Available from:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf

27. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab (Madr)*. 2011;57:4–19.
28. Karasek R. El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Encicl Salud y Segur en el Trab* [Internet]. 2001;34:73. Available from: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
29. Olmos AVA. Resolución 2404 de 2019 [Internet]. Ministerio de Trabajo. 2019. p. 1–8. Available from: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
30. Vega MMC, Botello CMS, Rivera PCH, Partido AN. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos1. *Universum*. 2008;23(2):66–85.
31. Beltrán, P. Factores Psicosociales y Bienestar del Trabajador en Investigaciones Realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012. Bogotá: Universidad del Rosario. 2014.
32. Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
33. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2010). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview*.

34. Nieto, E. Relación entre los factores de riesgo psicosocial y el clima organizacional en la empresa CDE laboratorios. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. 2019.
35. Narváez, H. La influencia de los factores de riesgo psicosociales sobre el clima organizacional del Instituto Tecnológico Superior Libertad. Universidad Central del Ecuador. 2018.

10. ANEXOS

10.1 Traducción y adaptación del Instrumento de Medida Koys & Decottis para evaluación de Clima Organizacional.

Traducción y Adaptación del Instrumento de Medida Koys & Decottis (1991)						
1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre		1	2	3	4	5
Autonomía						
1.	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2.	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3.	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4.	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5.	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
Cohesión						
6.	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
7.	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
8.	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.					
9.	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10.	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
Confianza						
11.	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12.	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13.	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14.	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15.	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
Presión						
16.	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17.	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18.	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19.	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20.	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
Apoyo						
21.	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22.	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					

23.	Mi jefe me respalda 100%						
24.	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.						
25.	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.						
Reconocimiento							
26.	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.						
27.	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.						
28.	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.						
29.	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.						
30.	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.						
Equidad							
31.	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.						
32.	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.						
33.	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.						
34.	Mi jefe no tiene favoritos						
35.	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.						
Innovación							
36.	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.						
37.	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas						
38.	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.						
39.	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.						
40.	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.						