

**Los índices de satisfacción, motivación y compromiso del personal en entornos de alto
riesgo psicosocial**

César Augusto Múnera Múnera, Claudia Soraya Pérez Corrales

**Monografía para optar el título de especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el
Trabajo**

Director

Yohanna Milena Rueda Mahecha

Magister en Educación

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura Y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Mayo, 2023

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Agradecimientos

Inicialmente a Dios por ser nuestra fuente de amor.

A nuestros familiares, que, con su apoyo y comprensión, fueron fundamentales en el desarrollo de esta etapa académica.

A la profesora, Yohanna Milena Rueda Mahecha, porque pese a la virtualidad, la sentimos siempre cercana, dispuesta y amable en esta Monografía de Investigación.

A las empresas para la que trabajamos: Safety First y Securcol Ltda., por creer en nosotros, ser fieles a su propósito de estar ahí para las personas y apoyarnos para materializar este sueño.



SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla de Contenido

	Pag
Resumen.....	4
Introducción	6
1. Desarrollo Temático.....	8
2. Objetivos	16
3. Marco Metodológico	16
4. Discusión.	21
4.1. Organización y estructura de los datos.....	23
4.2. Análisis de la información	23
4.3. Interpretación.....	25
4.4. Evaluación crítica.....	26
4.5. Contribuciones del autor	27
5. Conclusiones	28
Referencias	30

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Resumen

El propósito de esta investigación consistió en identificar si la satisfacción, motivación y compromiso de los empleados, son factores fundamentales para la disminución de riesgos psicosociales. La metodología empleada fue de tipo revisión, lo que permitió obtener las reseñas teóricas, información relevante acerca de los conceptos claves, de tal manera que se permitiera cumplir con el logro del objetivo planteado; obteniendo entre los resultados, que un empleado puede brindar un mejor desempeño, tener más sentido de pertenencia y no afectar su salud si se encuentra fidelizado y si su empresa gestiona actividades para motivarlo en su trabajo.

En esta monografía se realizó una revisión descriptiva de los conceptos asociados al objetivo del trabajo. Esto se realizó gracias a la búsqueda de información en Redalyc y Science Direct, donde se pudo concluir que cuando existen riesgos psicosociales existe falta de productividad por parte del empleado (falta de compromiso) y así misma rotación de personal (desmotivación laboral). resultado de eventos internos en las organizaciones, como falta de reconocimiento, carga excesiva, monotonía y falta de comunicación.

Palabras Clave. Satisfacción, Compromiso, Motivación, Riesgo Psicosocial.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Abstract

The purpose of this research was to identify whether the satisfaction, motivation and commitment of employees are fundamental factors for reducing psychosocial risks. The methodology used was of the review type, which allowed obtaining the theoretical reviews, relevant information about the key concepts, in such a way that it would allow the achievement of the proposed objective; obtaining among the results, that an employee can provide a better performance, have a greater sense of belonging and not affect his health if he is loyal and if his company manages activities to motivate him in his work.

In this monograph, a descriptive review of the concepts associated with the objective of the work was carried out. This was done thanks to the search for information in Redalyc and Science Direct, where it was possible to conclude that when there are psychosocial risks, there is a lack of productivity on the part of the employee (lack of commitment) and likewise staff turnover (job demotivation). product of what happens within companies, such as lack of recognition, excessive load, monotony, and lack of communication.

Keywords. Satisfaction, Commitment, Motivation, Psychosocial Risk.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Introducción

Es común ver cómo las empresas gestionan planes para medir la motivación laboral de sus empleados. Hay empresas que aplican una metodología y de allí surgen resultados que determinan si el empleado está o no motivado. Sin embargo, no está la posibilidad de determinar que, si la respuesta fue positiva, este empleado de verdad esté satisfecho o se sienta motivado con toda la empresa o existan algunas cosas que no le gustan, o si la respuesta fue negativa, no se tienen en cuenta algunos aspectos que sí le puedan gustar al empleado encuestado.

La satisfacción laboral es un factor fundamental en la salud y en el trabajo y se ha relacionado con lo que se conoce como engagement o atrapamiento y entusiasmo vinculado con la energía positiva (Warr y Inceoglu, 2012). Así mismo, identificar el grado de motivación de un empleado es tan relevante, de acuerdo a la investigación realizada por Kazi y Haslam en 2013, se ha constatado una conexión entre los niveles bajos de motivación laboral y la presencia de altos niveles de estrés.

En relación a la salud y el bienestar laboral, existen riesgos psicosociales que se refieren a las circunstancias presentes en un entorno profesional que pueden tener un impacto negativo en el bienestar y la salud física y mental de los empleados, generando estrés (Moreno y Báez, 2012).

Los trabajos a nivel de investigación nacional e internacional han sido orientados a establecer las semejanzas que hay entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral, por otro lado, existen otro tipo de investigaciones que buscan relacionar la satisfacción o motivación laboral con el estrés, el desempeño o el entorno de la empresa. Sin embargo, pocos son los trabajos de investigación enfocados en demostrar las relaciones entre los riesgos psicosociales y la motivación laboral, por tanto, el objetivo de este trabajo permite identificar si la satisfacción, motivación y

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

compromiso de los empleados, son factores fundamentales para la disminución de riesgos psicosociales.

Basándonos en lo expuesto, surgió la idea de explorar la conexión entre la satisfacción, la motivación y el compromiso con los riesgos psicosociales en las empresas. En el contexto organizacional, donde existe una relación entre empleado y empleador (Robbins, 2004), la motivación se describe como la disposición para dedicar un esfuerzo significativo en aras de alcanzar los objetivos de la organización, influenciada por la capacidad de dicho esfuerzo para satisfacer necesidades personales.

Para hacer esto posible, el trabajo investigativo surge de la búsqueda exhaustiva de autores referentes en el tema y del análisis cualitativo del cual se desprenden los resultados finales, los cuales conducen al planteamiento del problema ¿Un empleado satisfecho, motivado y comprometido, podría disminuir sus riesgos psicosociales?

En esta investigación se considera que para que un empleado tenga una idea de bienestar en su ambiente laboral, además de sentirse satisfecho, debe estar sumamente motivado laboralmente para poner en ejecución su máximo rendimiento, y así enfocarlo hacia una meta determinada y que sea perdurable en el tiempo. Una investigación que avala la tesis planteada permitió determinar en un estudio hecho a una empresa manufacturera, que en el 73% de esta empresa, se observó un notable aumento en los factores de riesgo psicosocial, lo cual resultó en un deterioro del entorno laboral. El estrés, siendo uno de los más destacados, se generó debido a la elevada carga de trabajo y la falta de autonomía para tomar decisiones en el ámbito laboral (Porrás, 2018).

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

1. Desarrollo Temático

Al interior de cualquier empresa, las personas juegan un papel fundamental. Son éstas quienes se encargan de proyectar, establecer, dirigir y controlar, con el fin de que la empresa gestione su operación de manera eficiente y sostenible. Sin el recurso humano no existe la empresa y gracias a él se desprende gran parte del éxito que permite la continuidad de ésta.

Es por esto, por lo que resulta ser un principio básico para las organizaciones que las personas que allí laboran se encuentren satisfechas, motivadas y comprometidas para alcanzar tanto los objetivos y metas que la empresa define, así como los sueños y demás aspiraciones personales.

Por lo anterior, resulta necesario para cualquier empresa generar estrategias que permitan fidelizar a sus empleados. En la actualidad, las emociones desempeñan un papel crucial. Cada vez más personas buscan empleos que los conecten a nivel emocional y les brinden un sentido de pertenencia en el lugar de trabajo, sumándole un factor muy importante: que se sientan en un ambiente sano y seguro. Ese ambiente se genera desde una buena gestión del riesgo psicosocial. Actualmente los factores asociados a este tipo de riesgo inquietan a las empresas, las cuales solicitan cada día personas competentes e idóneas para afrontar y gestionar cada una de las situaciones de tipo profesional, social y emocional que se le presenten.

Con base a todo esto, es importante identificar cómo un empleado satisfecho, motivado y comprometido en su empresa; puede disminuir su riesgo psicosocial, teniendo como orientación lo que expone la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), quien reconoce que la cultura institucional desempeña un papel crucial en estos procesos psicosociales, y es fundamental que la organización cuente con los recursos necesarios para gestionarlos adecuadamente.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

1.1.Marco Empírico

Con el fin de comprender el tema de investigación relacionado con los niveles de satisfacción, motivación y compromiso del personal expuesto a entornos de alto riesgo psicosocial, se mencionan algunos resultados de otras investigaciones en este apartado, teniéndolos como referentes para este trabajo, los cuales son aportes documentales que permiten contextualizar un poco más la investigación con base a lo que han hecho otros autores.

En el informe presentado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2010, titulado "Riesgos emergentes y nuevos modelos de intervención", se aborda el impacto de los cambios en la vida personal de los trabajadores debido a la dificultad de lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Estos cambios pueden ser provocados por situaciones como recortes de personal, acoso laboral y una mayor carga de trabajo, que representan agentes de riesgo capaces de afectar la salud del trabajador. Se mencionan problemas de tipo osteomuscular, cardiovascular y síntomas asociados a la depresión, así como la insatisfacción laboral, el ausentismo y el bajo rendimiento de los trabajadores como posibles consecuencias de estos riesgos.

Precisamente la carga laboral, causa mencionada en el párrafo anterior, es un factor que desmotiva al empleado y no le permite sentirse completamente satisfecho en lo que hace. En la Ciudad de México, se llevó a cabo una investigación sobre los factores psicosociales, el estrés y la salud en diversas profesiones. Los resultados revelaron hallazgos significativos que indican que los profesionales tienen una mayor probabilidad de experimentar impactos negativos en su salud física y mental, principalmente debido a la carga de trabajo excesiva que enfrentan (Juárez, 2011).

En Colombia existen jornadas laborales extensas. Estas equivalen en algunos casos a 12 horas diarias diurnas, por un término de 7 días con 3 días de descanso y 7 días en turno de noche con 4 de descanso, los cuales suelen cambiar el sueño y el estilo de vida de los trabajadores. La

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

situación económica en muchos casos termina condicionando a los trabajadores colombianos, a hacer horas extras y tener turnos nocturnos, ambos factores de riesgo laboral. Un horario laboral no determinado, en algún momento puede causar afectaciones a la salud del trabajador, e indirectamente afecta la pareja, la familia y hasta la sociedad, produciendo factores de riesgo en ese ámbito (Camacaro, 2010).

Otra investigación hecha en Bogotá, en una empresa del sector textil, demostró la insatisfacción y malestar que les produce la falta de oportunidades y la ausencia de promover a nuevos cargos como política de la empresa. (Atehortúa y Ceferino 2021). Lo anterior, insinúa que puede traer como consecuencia la falta de compromiso, e incluso puede ser una causante del bajo promedio de años que los trabajadores tienen en esa compañía: solo 2,8 años.

De acuerdo con esto, las empresas generan actividades en pro del bienestar de sus empleados. Actividades que permitan disminuir los riesgos enunciados en el párrafo anterior y que logran motivar a su personal. No obstante, según lo expuesto por Madrigal (2009), la motivación de los empleados es una de las situaciones más complejas de abordar y discutir. En investigaciones llevadas a cabo por este autor en el occidente de México, se ha observado que los empleados se motivan de diferentes maneras. Se encontró que el reconocimiento por su trabajo es lo que más motiva a los empleados. Sin embargo, las empresas suelen centrarse más en proporcionar otros tipos de incentivos en lugar de reconocer el esfuerzo del trabajador.

Posterior a un resultado internacional de investigación generado por la OIT, pasando por 2 realidades en México, existe un concepto colombiano. En un estudio llevado a cabo por Gómez (2008), se determinó que muchos docentes tienen una percepción elevada de tener una gran cantidad de demandas laborales y control sobre su trabajo. No obstante, también perciben un desequilibrio entre esas demandas y su capacidad para controlarlas, así como entre la dedicación

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

que invierten y los beneficios que reciben a cambio. El autor también identificó la presencia de situaciones negativas de naturaleza psicosocial relacionadas con el trabajo de los docentes, como ansiedad y somatización, y en menor medida, depresión y una disminución de la vida social.

1.2. Marco Teórico.

En este apartado se precisan los conceptos más relevantes relacionados con el tema de investigación planteado. Desde la perspectiva de los beneficios y la retención laboral, es importante buscar personal que esté satisfecho, motivado y comprometido. Estas variables tienen una relación directa con la gestión de los riesgos psicosociales y lo que representan tanto para las empresas como para la calidad de vida de las personas. En otras palabras, fomentar la satisfacción, la motivación y el compromiso laboral no solo es beneficioso para la empresa en términos de retención de empleados y rendimiento, sino que también tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los individuos involucrados.

Identificar lo anterior para una empresa, permite que la gestión de esa información y el conocimiento que se tiene desde las áreas de Talento Humano y las actividades que de allí se generan en pro del bienestar de los empleados, se permitan minimizar los riesgos laborales asociados con las múltiples situaciones de salud complejas como el estrés laboral y la Salud Mental. Con lo anterior se busca incidir en la ejecución de las tareas frecuentes de las organizaciones, con el fin que su personal esté fidelizado, logrando en ellos satisfacción personal por estar allí laborando, motivación cada día por lograr cumplir con sus objetivos y comprometidos con la organización en la misión que realizan cada día.

Las particularidades y realidades sociales de Colombia, según cifras del DANE en su estudio poblacional del 2021, tienen que, por un lado, el 35,2% de la población trabajadora solo

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

tiene estudios bachilleres y el 40,3% no tiene ningún tipo de estudio o alcanza la básica primaria. En su mayoría, este es un grupo poblacional que devenga 1 salario mínimo y esto se traduce en que son personas que frecuentemente cambian de empresa debido a que buscan dónde sentirse mejor o recibir otro tipo de beneficios.

Lo anterior, junto a lo recolectado de las investigaciones hechas por los autores consultados, permite determinar que las condiciones de vulnerabilidad a las que se ven expuestos los trabajadores, deben ser combatidas desde los planes de bienestar, que generan valor agregado en satisfacción, motivación y compromiso.

De acuerdo con lo anterior y con el objetivo de sostener una lectura más cercana a los temas planteados, a continuación, se mencionan los argumentos descriptivos que permiten definirlos, y se destacan los aspectos más importantes, que vale la pena tenerlos identificados.

La motivación determina las técnicas usadas con que se logra la intensidad, persistencia y dirección de los esfuerzos adicionales que una persona hace para conseguir algo que se propone. (Robbins, 2004). La intensidad radica en la manera que se hace el esfuerzo para que la persona cumpla con ese objetivo. Este esfuerzo debe orientarse hacia una meta deseada. La persistencia es la frecuencia o medidas que en el tiempo hace sostener a una persona ese esfuerzo.

Las personas tienen múltiples razones que influyen en su comportamiento. De hecho, según otros investigadores, el comportamiento no es el resultado de una única razón, sino que está determinado por una combinación de motivos que actúan de manera compleja. Estos motivos pueden ser tanto dominantes como subordinados, y su interacción determina la conducta. Cada uno de estos motivos existe en cierta medida y varía en intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte siempre ejercerá la mayor influencia en el comportamiento de una persona.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Desde una perspectiva contraria, el autor Reeve (1994) ha resaltado la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un ciclo más dinámico de estados internos que generan la acción en una persona. Este ciclo es de cuatro secciones, las cuales son:

- 1)Anticipación.
- 2)Activación y dirección.
- 3)Conducta activa y retroalimentación del resultado.
- 4)Resultado.

En la etapa de anticipación, las personas tienen la expectativa de que surja una razón o motivo, lo cual se caracteriza por un estado de privación y un anhelo por alcanzar una meta específica. En la segunda etapa, de activación y dirección, el motivo es activado por un estímulo externo o interno. Luego, se produce una respuesta activa y se recibe retroalimentación sobre el rendimiento. De esta manera, la persona genera comportamientos que se acercan a cumplir una meta o se alejan de algo que no desea en ese momento. A través del ciclo de éxito y fracaso, la persona evalúa la eficacia de su comportamiento dirigido y puede ajustarlo si no ha obtenido la satisfacción deseada inicialmente. Finalmente, en la etapa de resultado, el individuo experimenta las consecuencias de la satisfacción del motivo, lo que puede reforzar o modificar su motivación en futuros ciclos motivacionales.

Algunas personas encuentran en su trabajo diario un escape a sus frustraciones personales y profesionales. Encuentran motivación interna en sus labores porque ven en ellas una oportunidad para alcanzar la autoestima y el reconocimiento tanto profesional como social. En ocasiones, es común que estas personas reciban más reconocimiento y valoración fuera de su hogar que dentro de él. Esto se debe a que los individuos tienen una necesidad inherente de buscar afecto y autoestima, incluso si esto implica encontrarlo en entornos externos a su hogar.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Jones y George (2006) sostienen que los empleadores, como jefes o superiores, tienen la capacidad de evaluar la motivación y el desempeño de sus empleados al observar la relación entre los resultados obtenidos y la realización de comportamientos deseables en la empresa, así como el logro de metas establecidas. Este concepto se centra en la conexión entre el desempeño laboral y los resultados derivados de la motivación. En otras palabras, los empleadores pueden determinar el nivel de motivación de un empleado al analizar cómo sus acciones y esfuerzos se traducen en resultados concretos y en el logro de los objetivos planteados.

Al reconocer la conexión entre la motivación y las frustraciones que pueden surgir, se establece un vínculo entre estos factores y los riesgos psicosociales a los que los trabajadores pueden enfrentarse.

La OIT, determina que los factores psicosociales en el entorno laboral están principalmente vinculados a la relación con el entorno de trabajo y la satisfacción que se experimenta en él, en relación a lo que la empresa genera en términos del ambiente laboral, teniendo en cuenta claro está, las capacidades internas del trabajador, la cultura organizacional, las carencias y estilos de vida, factores que determinan directa o indirectamente en la salud, motivación y efectividad de un trabajador. (Albarrán, 2018).

Villalobos (2006) señala que en los últimos años los factores psicosociales han tenido un gran impacto tanto en la sociedad empresarial como en el ámbito médico, debido a las investigaciones asociadas al estrés y a las complicaciones que esta enfermedad tiene, tanto que se ha catalogado en varios países de América Latina como problema de salud pública emergente. Sin embargo, lo anterior no quiere decir que los riesgos psicosociales son nuevos. Ellos siempre han estado ahí presentes en las organizaciones. Lo que pasa ahora, es que la percepción sobre los

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

mismos ha cambiado. La epidemiología y los cambios generacionales, sociales y culturales, han contribuido a que sean más visibles y se les preste más atención. (Gil-Monte, 2012).

Según Cox (2014), las enfermedades laborales, como el estrés, han tenido varias consecuencias psicológicas, entre las que se incluyen la depresión, la ansiedad, el agotamiento, la desorientación, la pérdida de la autoestima, la ambigüedad, la apatía y, posiblemente una de las más relevantes para esta investigación, la pérdida de motivación para realizar tareas. Además, estudios han demostrado que aproximadamente el 50% de todas las enfermedades pueden atribuirse a factores de estrés (Hernández y Jiménez, 2006).

Con relación a lo expuesto, la falta de motivación o la insatisfacción laboral de un empleado puede ser resultado de un riesgo psicosocial asociado al estrés. Según Fernández (2012), los principales factores estresantes están relacionados con el entorno laboral y el tipo de trabajo. Además, Peiró (2001) sostiene que las causas del estrés provienen de una combinación de situaciones externas o personales, conocidas como fuentes de estrés o estresores.

Al tener los conceptos relacionados con la motivación laboral y lo que esto conlleva, como al riesgo psicosocial que se enfrenta quien no se encuentra motivado o satisfecho en su labor, se determinan las características y circunstancias que se deben trabajar para determinar cuáles móviles y actuaciones deben tener las empresas frente a las causas que incrementen los riesgos en los empleados. Así es como se puede evaluar todos los aspectos detonantes y demás comportamientos asociados que se manifiestan en los empleados, para poder gestionar una adecuada planeación de la organización para la minimización de los riesgos en el trabajo, ya que estos se les confiere como una fuente para responder a una mejor calidad de vida laboral con ambientes más participativos y productivos. (Izquierdo, 2004)

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

De acuerdo a todos los principios anteriormente mencionados, para el normal funcionamiento de cualquier empresa es sumamente relevante contar con una planta de trabajadores idónea y generar espacios apropiados para que ésta pueda desarrollar sus labores dentro de un equipo de trabajo que favorezca la innovación con el aporte de todos, logrando así una apropiación y sentido de pertenencia que apoye de esta manera la consecución de los objetivos organizacionales, al estar el empleado alineado con la ideología de su empresa, y esto se refleja en la eficiencia con la que el empleado lleva a cabo sus tareas.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Identificar si la satisfacción, motivación y compromiso de los empleados, son factores fundamentales para la disminución de riesgos psicosociales.

Objetivos Específicos

- Justificar cómo se relaciona la motivación laboral con los factores psicosociales.
- Determinar los factores de riesgo psicosocial asociados a los bajos niveles de satisfacción de los empleados.
- Comparar la relación que existe entre el nivel de compromiso de los empleados con la empresa y al mismo tiempo con su salud física y mental.

3. Marco Metodológico

3.1. Diseño

Esta monografía es de tipo revisión, en donde se analizaron los conceptos expuestos por otros autores sobre los temas tratados, posterior a esto se presentaron los resultados desde la óptica

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

personal de quienes producen este trabajo. Luego, se realizaron las conclusiones y se buscó la manera más adecuada para que estas tuvieran relación con la visión de los autores.

Para Eco (2001) una monografía es

Un texto, producto de una búsqueda de información bien documentada sobre un tema específico acerca del que se necesita saber más. En la mayoría de los casos sirve como respaldo teórico de una investigación científica, toma como punto de partida la lectura de diversas fuentes, para la elaboración de un nuevo texto con datos consultados, que se relacionan, jerarquizan y dan a conocer de acuerdo con la información consultada en la misma.(P.27)

Con el objetivo de realizar una revisión bibliográfica que permitiera identificar el conocimiento existente sobre el tema, así como identificar las investigaciones realizadas y los aspectos que aún no han sido abordados, en este estudio se empleó un enfoque descriptivo desde una perspectiva metodológica cualitativa. Este enfoque se basó en el análisis de la información recolectada, la cual permite establecer patrones de comportamiento y estímulos laborales que impactan la salud del personal de las muestras de estudio que investigan otros autores del tema, lo que permitió generar conclusiones respecto a los objetivos trazados. Y es que, según Sampieri, Fernández, Baptista (2014) “Los estudios descriptivos permiten especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.73).

La revisión es de carácter narrativa. La misma que según Rother (2007) “está dirigida básicamente al análisis de la literatura publicada en libros, artículos, en la interpretación y análisis crítico del autor” (p.25). También, Roberts (2002), indica que el análisis de tipo narrativo de las experiencias de las personas “se ha convertido en un área sustantiva para el análisis de las

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

experiencias de vida y la identidad conectada con los grupos sociales, las situaciones y los acontecimientos”. (p.115)

3.2. Búsqueda Bibliográfica

Este trabajo, el cual tiene un enfoque de revisión, descriptivo y narrativo ha encontrado apoyo en la búsqueda de variadas fuentes de información como revistas académicas, libros, ponencias, informes, páginas web, que referencian los términos relacionados del trabajo investigativo: satisfacción en las organizaciones, niveles de compromiso laboral, gestión y administración de recursos humanos, riesgos psicosociales, desarrollo del plan de bienestar en las organizaciones socialmente responsables y salud mental.

En primer lugar, Google Scholar fue la fuente para la búsqueda de documentos y guías relacionadas al contexto organizacional, publicadas por diferentes autores y profesionales tanto en Colombia como en el contexto latinoamericano. Principalmente esta búsqueda se hizo en español, pero también incluyó 2 investigaciones en inglés.

Consecutivamente, se llevó a cabo una búsqueda de revistas académicas en diferentes portales y bases de datos. Estas búsquedas se hicieron en Redalyc y en la base de datos Science Direct de ELSEVIER, especialista en temas científicos y médicos, donde las revistas *Ansiedad y Estrés* y *Suma de Negocios*, permitieron orientar los resultados de la investigación desde estudios originales que se han hecho en las organizaciones referentes a la salud de los trabajadores.

Al hacerse la caracterización de todas las publicaciones científicas relacionadas con el tema, se hizo la depuración a estas, con la ubicación de los autores y la identificación de las fuentes principales para el desarrollo de la investigación. El objetivo principal es proporcionar una descripción detallada de los aspectos relacionados con el tema de investigación, sin realizar

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

inferencias causales o establecer relaciones de causa y efecto. El enfoque descriptivo permite obtener una visión clara y precisa de las características y condiciones presentes en el tema estudiado, para lo cual el tema propuesto intenta medir y recolectar información de interés sobre los términos desarrollados dentro del contenido, para lograr cumplir con el objetivo general del trabajo.

3.3. Criterios de Inclusión y Exclusión

Se consideraron los siguientes factores de inclusión al seleccionar las fuentes bibliográficas más relevantes para el desarrollo del trabajo:

- Idioma: artículos que estén en español y permitieran una lectura más fluida de los temas a investigar.
- Localización geográfica de los estudios: investigaciones que estén en un contexto latinoamericano, que se acerque a las realidades de la sociedad colombiana.
- Área de estudio o enfoque: salud en las organizaciones, gestión del talento humano y riesgos asociados a la carga laboral; fueron los temas bases de los documentos recolectados.

Durante la búsqueda de literatura gris, se consideraron todo tipo de documentos generados por entidades y grupos de profesionales que abordaban la temática de la motivación en el trabajo y su relación con el riesgo psicosocial. En cuanto a las revisiones sistemáticas y los estudios científicos, se estableció como criterio de inclusión que dichos estudios realizados en trabajadores proporcionaran conclusiones específicas sobre el reconocimiento de la satisfacción laboral en la salud.

Por otro lado, se aplicaron criterios de exclusión durante la selección de documentos. Se excluyeron aquellos que no incluían información relevante sobre la relación entre la satisfacción,



SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

la motivación y el compromiso en el trabajo con el estado de salud de los trabajadores. Además, se excluyeron algunas investigaciones médicas debido a su nivel de complejidad conceptual, lo cual dificultaba la interpretación de sus resultados de manera sencilla.

En resumen, se consideraron tanto fuentes de literatura gris como revisiones sistemáticas y estudios científicos, con criterios de inclusión relacionados con la relación entre la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores, y criterios de exclusión basados en la falta de información relevante o la complejidad conceptual de los estudios médicos seleccionados.

Gracias a lo anterior y a que no se tuvo diferencias con las fechas de publicación de las fuentes bibliográficas, ni con la rigurosidad de que las fuentes debían ser revisadas por pares académicos, se logró integrar 19 documentos que son los referentes teóricos de esta investigación.

3.4. Recuperación de la Información

La organización y posterior análisis de la literatura recolectada, se generó desde varios ejes temáticos, lo que permitiría un poco más de comprensión del tema. En primer lugar, se dio prioridad a los antecedentes en el tema y a los referentes teóricos que investigaron en el mismo, esto contiene las relaciones que existen entre las organizaciones y los trabajadores, para luego enunciar los conceptos descritos por diferentes autores sobre lo que es la satisfacción laboral.

A continuación, se presentaron dos conceptos, a saber, motivación y satisfacción laboral, con el objetivo de evitar cualquier confusión durante el desarrollo de esta investigación. Existe la creencia de que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con la motivación individual. En tercer lugar, se identificaron las circunstancias que influyen en la satisfacción laboral y la productividad de las organizaciones, como preparación para abordar una fase final en la cual se aborda la salud y los riesgos psicosociales asociados a los niveles bajos de satisfacción laboral en un individuo. Por último, en el proceso de la discusión y en pro de generar unas conclusiones

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

objetivas, se mencionan las estrategias o modelos de intervención o prevención sobre la insatisfacción laboral y cómo ésta impacta la salud de los trabajadores.

Ahora, la técnica para analizar la información es de tipo bibliográfica o documental. Esta se piensa en diferentes ejes temáticos e inició con la exploración de revistas académicas y una búsqueda en Google Scholar de investigaciones referentes en materia de satisfacción laboral, motivación y riesgo psicosocial. Luego se analizaron los textos y documentos arrojados, los que permitieron el normal cumplimiento de los objetivos planteados. Con estos documentos listos a referenciar, se construyeron los diferentes marcos, logrando así que la investigación resulte atractiva, instructiva y que genere valor. Para finalizar con esta monografía, se realizaron una serie de conclusiones, entre las cuales se enunciaron los temas más relevantes de esta investigación. Por último, las referencias bibliográficas soportaron el aporte de diferentes autores al trabajo.

4. Discusión.

Según la Organización Mundial de la Salud, se puede definir la salud como el estado óptimo de bienestar completo, abarcando los aspectos físicos, mentales y sociales, en lugar de considerarla únicamente como la ausencia de enfermedad.

Durante el análisis de la literatura existente, se puede inferir que uno de los requisitos fundamentales para el desarrollo humano es mantener un estado de salud óptimo. Por consiguiente, la salud laboral y todo lo relacionado con la prevención se convierten en principios esenciales, fundamentales y necesarios dentro de cualquier organización. Solo aquellas empresas que logran fomentar altos niveles de salud entre sus empleados, y que consideran la prevención como un valor institucional, son capaces de contribuir de manera positiva al desarrollo social en todos los aspectos relacionados con el bienestar de sus trabajadores.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Desde otra arista, en las empresas que se presenta todo lo contrario, como factores organizacionales negativos, se pueden generar altos niveles de riesgo psicosocial, es decir enfermedades asociadas al estrés, o a manifestaciones psíquicas como la ansiedad, depresión, fatiga o alteraciones de carácter fisiológicas como los cuadros de somatización.

Otro punto importante para tener en cuenta en esta discusión es el análisis que realizamos del estudio que efectuaron Hernández, T., & Jiménez, M. (2006), donde se determinó que existían niveles muy altos de motivación y satisfacción en los empleados del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas. Con ese resultado se puede inferir que estos empleados se encuentran identificados con su empresa, porque su percepción es que el hotel de verdad se preocupa y gestiona actividades para su bienestar y para cada vez más mejorar las condiciones de trabajo que, como resultado, esto mejorará significativamente los niveles de satisfacción de los empleados y se convertirá en un elemento psicológicamente saludable para la empresa en su conjunto.

También como resultados significativos, dentro de la revisión documental, está que estos suelen ser los indicadores intralaborales de riesgo psicosocial, que a su vez desencadenan en la desmotivación de los empleados: carga excesiva de trabajo, horario laboral extenso, falta de reconocimiento y condiciones del trabajo.

En cuanto a los conceptos de satisfacción, motivación y compromiso laboral, encontramos que algunos de los autores más referenciados son Espada García, Madrigal Torres y Robbins, quienes tienen definiciones muy similares de estos temas, y por eso encontramos semejanzas en cuanto al planteamiento que estos autores hacen desde 2 dimensiones. Una de estas es cómo impacta el trabajo en lo social, físico y psicológico de los empleados, ligado de la otra dimensión muy importante para las personas: las perspectivas y expectativas que tienen por estar en un trabajo.

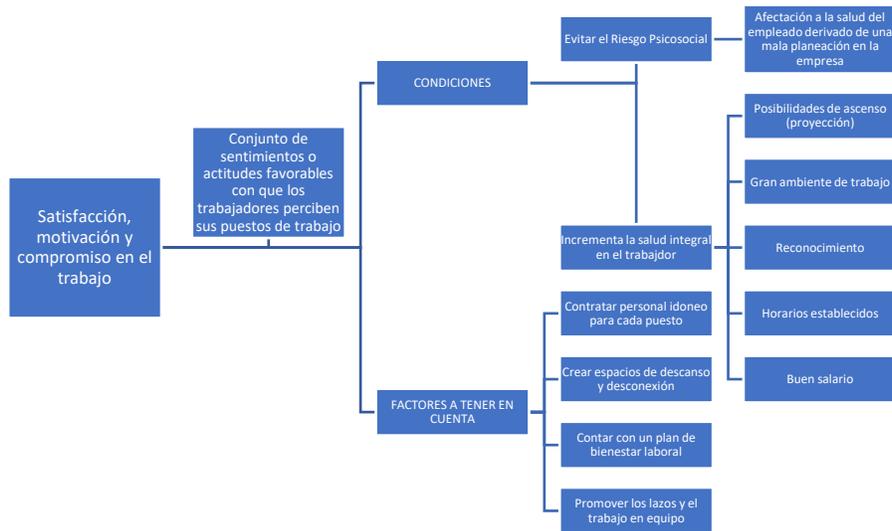
SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

En resumen, podemos concluir que la motivación es el factor que impulsa a los empleados a llevar a cabo una actividad específica y a responder de manera comprometida en su trabajo. La satisfacción laboral será esa fuerza que estimula al trabajador para lograr cumplir con sus metas personales y alcanzar el desarrollo de su vida personal a través del trabajo. Complementario de todo esto, estarán las empresas intentando motivar a sus empleados para que den todo de si y muestren interés en el trabajo, disminuyendo como consecuencia los riesgos psicosociales al interior de la empresa.

4.1. Organización y estructura de los datos

Figura 1

Estructura conceptual del trabajo



4.2. Análisis de la información

Mediante esta monografía, se logró alcanzar el objetivo general del trabajo, que consistía en identificar la relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción, el compromiso y la motivación laboral. Se pudo determinar con precisión las dimensiones y factores de ambas

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

variables que tienen una conexión directa e indirecta. Esto permitirá a las empresas tomar medidas estratégicas frente a cualquier aspecto que pueda afectar el bienestar de los empleados, brindando así un entorno laboral favorable.

Este trabajo permitió indagar más a profundidad sobre la correspondencia de las particularidades de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Ambas variables demuestran estar correlacionadas dentro de un conjunto influencia-impacto, tanto a nivel del trabajador como de la empresa, trayendo beneficios o perjuicios, en temas de salud mental, física, emocional en el ámbito organizacional.

Estas variables que determinan cuáles son esos riesgos asociados a los bajos niveles de satisfacción y que responde a uno de los objetivos específicos son: las malas remuneraciones salariales o la falta de reconocimiento, el mal clima laboral, la falta de autonomía laboral y la carga excesiva de trabajo. Lo anterior es gracias a que un factor psicosocial es igual a un riesgo laboral cuando este puede traer consecuencias negativas a la salud del empleado o a la efectividad en su trabajo.

Por otro lado, otro de los objetivos específicos era comparar el compromiso laboral con los problemas de salud mental. En este punto se permite mencionar que las personas que son excesivamente trabajadoras y que su nivel de compromiso con su organización sobrepasa los límites naturales del trabajador común, tiene un alto grado de probabilidad que sufra de complicaciones a su salud mental. Esto afectaría directamente al trabajador, a su familia e impacta indirectamente la empresa, al causar ausentismos y futura pérdida de productividad, además de los costos por las atenciones en salud.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

4.3. Interpretación

Espada (2006), habla de una trilogía motivacional, la cual sirve para que una persona se motive y aprenda a motivar a los demás. Este apartado nos sirve para referenciar que, en las empresas, es necesario crear procesos de formación que le permita a los empleados ser embajadores de la misma. Personal orientado a resolver sus propias situaciones de dificultad y que a la vez sirva de inspiración para los demás.

Fernández (2012), determina la necesidad de crear mecanismos éticos empresariales, para las áreas de talento humano y así se pueda desarrollar el bienestar y en general el bien común en las empresas. Es así como consideramos que cada empresa debe reflexionar sobre cuáles medios desea gestionar con el objetivo de aportar al desarrollo de sus empleados y en general a la mejora de sus condiciones laborales.

En el estudio de Moreno y Báez (2012), se identificaron varias variables que pueden generar condiciones laborales excelentes o pésimas. Estas variables incluyen la cultura organizacional, el liderazgo y el clima laboral. A partir de estos hallazgos, se pudo comprender qué tipo de consecuencias positivas o negativas pueden surgir para la salud de los trabajadores como resultado de estas variables. En términos positivos, un trabajador estará fidelizado, sus niveles de producción serán los acordes y haciendo un símil con su vida personal, ésta estará en buenas condiciones. Yendo hacia lo negativo, el estrés, la fatiga, una mala presión arterial y diferentes patologías psicológicas pueden afectar gravemente la salud de los empleados.

Con base a lo anterior, es claro que en muchas situaciones no se trabaja por lo que de verdad se siente pasión, sino porque la realidad lo determina así, por temas económicos, e incluso ¿cuántos profesionales no hay realizando otro tipo de trabajo que no tiene nada que ver con lo que estudiaron? Esto se debe a la falta de oportunidades, a que existen profesiones mal remuneradas.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Así es como un artículo de la editorial la República cuenta que 8 de cada 10 personas no están satisfechas o motivadas en su empleo. (LR, 2019). Quizá la cifra anterior se es gracias a la excesiva carga laboral, a la falta de una dirección clara, lo que desencadena en riesgos para el trabajador y como consecuencia indirecta a la empresa.

4.4. Evaluación crítica

Un aspecto negativo de los estudios analizados para esta monografía es que la población trabajadora de bajos niveles académicos, no reconoce la importancia que se le debe dar a la demanda de trabajo que puede recibir en gran volumen y que esta puede generar problemas de salud física y mental.

Sin embargo, cabe destacar la importancia que el tema está teniendo en las empresas en la actualidad. Aquí está el punto positivo de esta investigación. Pese a lo enunciado en el párrafo anterior, cada vez existe más la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales que se están presentando en medio de la transformación que vivimos como sociedad, en el ámbito social, político, económico y tecnológico, lo que repercute en las características del trabajo y de las empresas en la actualidad.

En los últimos quince años, se ha observado un creciente interés político en Colombia por salvaguardar la salud y el bienestar de la clase trabajadora. A partir de allí se han generado algunas regulaciones, entre ellas, la Ley 2646 de 2008. Esta Ley es una de las primeras normas que, de manera absoluta, determina la importancia de medir, evaluar e intervenir desde el ámbito psicosocial, los factores que de alguna manera pueden causar malestar en el trabajador.

La coherencia de este estudio, se da gracias a que su componente es social y que sirve como fuente de referenciación para las empresas y de reconocimiento del tema para los empleados. Quien haga eco de este trabajo, podrá reconocer cuáles son las fuentes generadoras de equilibrio o

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

desequilibrio de salud laboral en las personas, y de allí surgen algunos aspectos en los cuales los empleados perciben que pueden desarrollarse como personas desde su integralidad, de acuerdo con sus capacidades.

4.5. Contribuciones del autor

Es crucial que las empresas realicen evaluaciones continuas del nivel de exposición de sus empleados a los factores de riesgo psicosocial, así como el nivel de satisfacción, motivación y compromiso laboral. Estas valoraciones necesitan tener relación con el lugar de trabajo, la edad y el género. Así se podrán establecer estrategias más personalizadas a cada equipo de la empresa en semejanza con los objetivos organizacionales que poseen. Luego de esto, la data debe servir para gestionar un plan que permita promover las buenas prácticas, donde los resultados fueron favorables para la empresa e intervenir de forma estratégica los que exponen de forma negativa y disminuyen el bienestar del colaborador, así como su identificación con la empresa.

Una labor de los empleados de las empresas es mejorar el ambiente laboral. Con ejercicios de comunicación diarios de 5 a 10 minutos, se pueden liberar aspectos por mejorar entre compañeros de área. Esto puede permitir limar asperezas y dejar de hacer las cosas con mala actitud. Liberar estas tensiones permite que el personal esté un poco más satisfecho en lo que haga y no tenga esta variable de riesgo latente que lo induce a tomar decisiones como la renuncia.

Hay que reducir la presión laboral, para que cuando la jornada esté transcurriendo en su mitad de tiempo, los empleados no quieran irse corriendo de la misma. Para esto, es importante que las empresas gestionen y planeen ordenadamente sus procesos. Además, que capaciten a su personal en la forma correcta de enfrentarse al manejo del tiempo, a la organización del día a día. En este punto vale la pena reconocer la importancia de los tiempos mínimos vitales para su

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

desconexión laboral y que nunca deben ser manipulados, como el tiempo de almuerzo y las pausas activas.

Las empresas en las que predomina el personal de tipo operativo presentan con mayor frecuencia riesgos psicosociales. Es por eso que estas empresas deben tener muy claro sus políticas institucionales respecto a los cambios de horario, las jornadas continuas, monotonía, el reconocimiento salarial y el estrés con este grupo poblacional. Sin embargo, esto no quiere decir que el personal de tipo administrativo no sufra de estas condiciones, ya que estos riesgos pueden estar latentes en cualquier espacio de trabajo.

Además, las empresas deben pensar en estrategias que enfrenten las actividades laborales que exponen a altos factores de riesgo, como el manejo y control de las emociones y sentimientos, la buena planeación del tiempo, pausas activas cada determinado tiempo, la desconexión laboral en horas fuera de sus horarios de trabajo, días festivos y periodos de vacaciones

5. Conclusiones

La gestión del riesgo psicosocial no debe ser única y exclusivamente ligada al diagnóstico o a posteriores acciones que la empresa realiza de tipo reactivas, sino que necesita de un compromiso y una política organizacional. La gestión ideal es que las empresas trabajen de forma constante y articulada por un ambiente de prevención, que reúna todos los niveles dentro de las empresas, donde cada empleado sea parte y creador de su propio bienestar, yendo más allá de lo que dicen las regulaciones en el país, y así se pueda contribuir a su motivación en el trabajo.

Más allá de que en este trabajo se enumeran cuáles son esas variables para tener en cuenta a la hora de incrementar los niveles de satisfacción en las empresas, y de conocer perspectivas de los factores de riesgo y sus niveles de importancia; se requiere al interior de las empresas quien articule a los trabajadores con la alta dirección, pues no se trata de generar intervenciones como

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

“formulas”, sino de unas estrategias más personalizadas para crear medidas preventivas y correctivas, de tal manera que no se vea afectada la salud laboral de los trabajadores.

Podemos concluir que hay evidencia que respalda la existencia de una dependencia entre la percepción de la satisfacción laboral y el riesgo psicosocial, dejando claro que, entre más altos sean los riesgos psicosociales, los trabajadores de las empresas van a percibir mayor insatisfacción, lo cual afecta directamente los entornos laborales. Esto soporta la importancia de que las empresas cuenten con alguien en su interior, capaz de gestionar bienestar y fomentar y promover la motivación y el compromiso al interior de la empresa.

Algunas de las variables que pueden generar riesgos psicosociales, a los que los trabajadores de las empresas están expuesto, que impactan directamente en la insatisfacción y la falta de compromiso con la empresa, y a los que se les debe realizar una intervención y aplicar estrategias para generen bienestar son:

- Ambiente laboral
- Horarios y carga laboral excesiva
- Puestos de trabajo
- Proyección de crecimiento
- Salarios y reconocimientos

Estas variables son fundamentales para los empleados, e infortunadamente impactan de manera negativa la satisfacción, el compromiso y la motivación laboral, lo que genera riesgos a nivel de salud integral, es decir de carácter físico, emocional, mental, disminuyendo la productividad en su trabajo. Además, algunos de estos riesgos que impactan a la empresa, son la rotación de personal, el ausentismo, y la desmotivación de sus empleados que se reflejará en bajo rendimiento laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

Referencias

- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F., & Palomino, J. (2018). *Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. *Horizonte Médico*, 18(1), 59-67. doi:dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n1.09
- Cox, A. 2014. *Scoping study for a foresight on new and emerging occupational safety and health (OSH) Risks and Challenges*. European Risk Observatory. Publications Office of the European Union.
- Camacaro, P. (2010). *Abordaje Conceptual de Calidad de Vida en el Trabajo*. J. C. Coll, Ed.
- Eco, U. 2001. *Cómo se hace una tesis*. Gedisa.
- Espada, M. (2006) *Nuestro motor emocional: la motivación*. Díaz de Santos.
- Fernández, A. (2012). *Gestión ética del talento humano para el bien común en la empresa*. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 9(1), 17-35.
- Gómez, L. (2008). *Los determinantes de la práctica educativa*. *Universidades*, (38), 29-39.
- Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-241. Obtenido de redalyc.org/articulo.oa?id=363/36323272012
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° Ed.) McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, T., y Jiménez, M. (2006). *Grado de estrés y calidad de vida laboral en los empleados operativos y administrativos del Hotel Fiesta Inn Las Ánimas* (tesis de pregrado). Cholula, Puebla, México.
- Jones, & George, J. M. (2019). *Administración contemporánea* (10a ed.). Mc Graw Hill Education.
-

SATISFACCIÓN LABORAL EN ALTO RIESGO PSICOSOCIAL

- Juarez, F. (2011). *El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud*. International Journal of Psychological Research, 4(1), 70-79.
- Kazi, A. Haslam, C.O., 2013. *Stress management standards: a warning indicator for employee health*. Occupational Medicine, 63 (5).
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. McGraw-Hill.
- Mansilla, F. (2004). *El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente*. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, (89), 3-5.
- Moreno, J.B. y Báez, L.C. (2012). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Universidad Autónoma de Madrid.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: OIT.
- Porras, D. (2018). *Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico*. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 7(1), 26-30. Obtenido de revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/492/969
- Peiró, J. (2001). *El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo y salud*: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 13, 18-38.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Rother, E. (2007). *Revisão sistemática X revisão narrativa*. Acta Paulista de Enfermagem, 20(2).
- Warr, P. y Inceoglu, I. (2012). *Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person–job fit*. Journal of Occupational Health Psychology, 17(2), 129-138
-