

## MODELO ANALÍTICO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN CONTEXTOS LABORALES <sup>1</sup>

Fernando Toro Álvarez<sup>2</sup>  
María Eugenia Londoño Londoño  
Alejandro Sanín Posada  
Mónica Valencia Jáuregui

*Centro de investigación en Comportamiento Organizacional*

### Resumen

Este escrito contiene una revisión crítica de literatura relacionada con los factores psicosociales en el trabajo. Luego de una discusión sobre el alcance y las limitaciones de diversas concepciones del riesgo y de su contenido psicosocial se propone una distinción entre factor psicosocial, riesgo psicosocial y protector psicosocial, términos que ayudan a hacer claridad entre diversas definiciones y enfoques. A continuación se desarrolla un modelo integrador que propone la existencia de condiciones contextuales del trabajo con carácter psicosocial. La existencia de diversas condiciones de la persona también de carácter psicosocial. Un tercer componente del modelo es un conjunto de variables psicosociales que surgen de las interacciones entre el contexto laboral y las condiciones internas de las personas. Este tercer componente también es de naturaleza psicosocial. Como efecto de todas las condiciones psicosociales referidas surge un nuevo conjunto de realidades que son los efectos, positivos o negativos, de todas estas variables sobre la persona, la organización y la vida extra-laboral de los individuos. Se proponen criterios que permiten desarrollar instrumentos para diagnóstico de todas las variables psicosociales analizadas y para su intervención.

*Palabras Clave:* Factor psicosocial, riesgo, factor protector, desempeño, bienestar, salud, crecimiento psicológico, diagnóstico.

### ANALITICAL MODEL OF PSYCHOSOCIAL FACTORS IN WORK CONTEXTS

#### Abstract

This is a critical review of literature related to psychosocial factors at work. It contains a discussion of the reach and shortcomings of diverse risk conceptualizations and of its psychosocial meaning. It suggests as well a key distinction among psychosocial factor, psychosocial risk and psychosocial protector. The authors develop an integrative model which takes into account several contextual working conditions

---

1 Agradecimiento a los doctores Fabiola María Betancur (Colombia), Ernesto Rosario Ph. D (Puerto Rico) y Felipe Uribe Ph. D (México) por sus valiosos comentarios y sugerencias que permitieron mejorar significativamente esta propuesta.

Este trabajo hace parte de un proyecto de investigación auspiciado y financiado por Cincel SAS 2009 - 2010

2 Puede contactar a los autores en [cincel@cincel.com.co](mailto:cincel@cincel.com.co)

with a psychosocial character. It also considers several personal, internal, conditions of people of a psychosocial nature. As a consequence of interactions between contextual and personal conditions a new set of realities, variables, appear. They are mainly cognitive and consequently with a psychosocial character also. As an effect and consequence of the presence of those previous conditions a new set of realities appears. They are the effects, positive or negative, of the whole previous conditions on individuals, organization and the life outside the work. Several criteria are proposed in order to develop measurement and diagnostic instruments as well as intervention strategies.

*Key words:* Psychosocial factor, risk, protector factor, performance, wellbeing, health, psychological improvement, diagnostics.

## INTRODUCCIÓN

La legislación colombiana ha venido ocupándose de los asuntos de la salud física y mental de los trabajadores desde hace cerca de tres décadas. A este respecto deben mencionarse las normas más representativas (Martínez, 2008): Ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Ley 100 de 1993, Decreto 1295 de 1994, Decreto 1832 de 1994, Ley 1010 de 2006, Resolución 2646 de 2008. Esta última resolución formula de manera específica un conjunto de pautas y criterios para la evaluación, prevención e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo.

La resolución 2646 (Minprotección, 2008) demanda a las empresas la evaluación rigurosa, a nivel objetivo y subjetivo, de diferentes tipos de riesgos psicosociales, además de la exigencia de monitorearlos de modo permanente e intervenirlos en caso necesario. No obstante, hay una alta cantidad de realidades del trabajo y de la organización que pueden incluirse dentro de la categoría de riesgo psicosocial. Por otra parte, los conceptos mismos y las distintas definiciones de términos y de variables no alcanzan niveles suficientes de claridad y precisión, lo que hace que no resulte claro para las empresas lo que se espera en cuanto a la evaluación y manejo de muchos componentes de la norma referida.

Por otra parte, tampoco existen en el medio instrumentos de diagnóstico que permitan evaluar tantas variables y aspec-

tos distintos de la realidad laboral de las personas, con la debida calidad psicométrica, que garantice medidas objetivas, confiables y ciertas de tan diversas realidades objetivas y subjetivas. Para dar respuesta a los requerimientos de esta resolución las empresas tratan de acomodar datos y evaluaciones distintas, que ya realizan, a las demandas normativas, sin que tales evaluaciones coincidan claramente con las variables y categorías especificadas en la resolución 2646. En otras organizaciones se experimenta impotencia o desinterés por unas demandas para las cuales no había la suficiente preparación conceptual, metodológica e instrumental en las empresas colombianas.

Dado este conjunto de circunstancias, el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional –Cincol– decidió salir al encuentro de estas realidades y desarrollar dos soluciones claves.

Una consistente en la elaboración de un modelo teórico que proporcione una visión integral, sistémica y general de los factores psicosociales en el trabajo y, dentro de ellos, de los riesgos psicosociales y de los factores protectores, como los denomina la norma. Su propósito es buscar una manera de comprender la dinámica y las relaciones entre los distintos factores psicosociales del trabajo en las empresas. Proporciona elementos para identificar causas, efectos y características que faciliten los procesos de tratamiento e intervención. Permite tam-

bién identificar condiciones que demandan manejo preventivo o correctivo y los efectos de tal manejo.

Otra solución importante es el diseño, validación y estandarización de un conjunto de instrumentos psicométricos que ofrecen la posibilidad de evaluar las variables y categorías especificadas en la norma, de manera válida, confiable y rigurosa. Los resultados que arrojan tales instrumentos se podrán interpretar de manera profesional gracias a las especificaciones del modelo teórico referido.

De esta manera las empresas podrán contar con el respaldo conceptual, metodológico y práctico de unos recursos científicamente idóneos para la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, de modo que puedan dar cumplimiento cabal a la ley.

#### QUÉ SE PUEDE ENTENDER POR RIESGO PSICOSOCIAL

Durante la última década, el diagnóstico y la prevención de riesgos psicosociales han experimentado cambios importantes aunque aún exiguos. Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1997) proponen que el lugar de trabajo debe ser uno de los principales espacios para la promoción de la salud. Un ambiente de trabajo saludable no sólo contribuye a la salud de los trabajadores, sino también a la productividad, la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general. En el concepto de estas instituciones la finalidad de la gestión de la salud en el trabajo es el logro de la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores (OIT, 2003).

También se ha prestado cada vez más atención a los aspectos ambientales que

pueden constituir factores de riesgo psicosocial para el trabajador. Uno de esos factores de riesgo puede ser precisamente el mismo sistema de trabajo que, junto a otros aspectos como la estructura, la tecnología o el clima social y los estilos de dirección, pueden afectar la salud del trabajador (Peiró, 1999). En este sentido hacer diagnóstico y prevención de los Riesgos Psicosociales en las organizaciones de trabajo es un reto para lograr organizaciones saludables en medio de un contexto socioeconómico cambiante e incierto.

A continuación se presentan y discuten algunas definiciones del riesgo psicosocial disponibles en la literatura especializada. Con esto se busca ilustrar la diversidad de enfoques y aproximaciones. También identificar limitaciones y contribuciones que permitan proponer una definición que aporte a la clarificación y precisión del concepto, necesarias para realizar tanto la evaluación y el diagnóstico como la intervención de este tipo de realidades.

#### *Análisis de algunas definiciones*

Una definición relativamente reciente adoptada por un comité de expertos españoles considera los riesgos psicosociales como “aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores —por exceso, por defecto o por configuración— adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiéndose por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea” (p. 17) (Meliá, Nogareña, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006).

En esta definición se destacan varios aspectos que merecen una consideración. En primera instancia se propone que una realidad psicosocial es un riesgo no solo por su

presencia sino también por su condición de exceso, defecto o configuración. Es decir que tanto la presencia como la ausencia de una realidad en el trabajo puede adquirir el carácter de riesgo, pero también la forma, el estilo o las características de una realidad pueden determinar o no su carácter de riesgo. Esto pone de manifiesto el hecho de que no siempre es tan claro lo que es un riesgo y que se requiere el desarrollo de criterios precisos para su apropiada identificación y evaluación.

La definición referida propone como efectos corrientes del riesgo su impacto negativo sobre la salud, la seguridad y el desempeño de los trabajadores, lo que es corriente en este tipo de definiciones. No obstante omite mencionar otros efectos que, al no considerarse en la definición no se medirán ni evaluarán. Se trata del desarrollo de las competencias ocupacionales de la persona o de su crecimiento psicológico. Estos efectos deben contemplarse porque un proceso de deterioro del potencial de la persona o de estancamiento psicológico también constituyen efectos inconvenientes que deben examinarse. Estos inconvenientes son nocivos para la persona y para la organización, pero no son fáciles de detectar.

Para Villalobos (1999) el Riesgo Psicosocial es toda condición que experimenta el ser humano en cuanto se relaciona con su entorno y con la sociedad que le rodea, por tanto no es un riesgo sino hasta cuando se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno.

Aquí se sugiere que el riesgo ocurre cuando lo experimenta como tal la persona afectada, es decir, que depende del modo particular de percibir y de reaccionar de la persona y menos de su condición objetiva.

Pero no toda condición que experimenta la persona en sus relaciones con el medio es un riesgo psicosocial. En segunda instancia se menciona que es un riesgo una condición que resulta nociva para el bienestar o que

desequilibra la relación de la persona con el entorno. Esto puede ser cierto en algunas circunstancias pero puede haber casos en los que aquello que se percibe como un riesgo, según este concepto, puede no serlo objetivamente, como en el caso de una corrección asertiva y respetuosa por parte del jefe o de un compañero de trabajo, que en primera instancia puede resultar odiosa para la persona y, por tanto, afecta su bienestar psicológico pero puede prevenir la ocurrencia de un accidente o, al menos de un error o de un incumplimiento. Consideramos importante tener en cuenta que un factor no solamente se constituye en riesgo cuando se percibe como tal. Una condición del trabajo puede no ser percibida como riesgo y, no obstante, afectar de modo negativo el bienestar o la salud de la persona, como la presencia de gases contaminantes o la utilización de apodos o sobrenombres entre compañeros.

Es necesario, en una definición del riesgo psicosocial, que se especifique el tipo de condiciones que pueden incluirse en el concepto de riesgo y que se tenga en cuenta que no todo desequilibrio resultante de las interacciones con el medio es necesariamente un riesgo.

Para el Instituto Navarro de Salud de España (1997) el Riesgo Psicosocial es una condición que se encuentra presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que, además, tiene la capacidad de afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud física, psíquica o social del trabajador.

En este caso no es claro el alcance de los términos organización del trabajo, contenido del trabajo y realización de la tarea. Todas estas expresiones pueden relacionarse con un sinnúmero de circunstancias que no necesariamente constituyen riesgos psicosociales y, por consiguiente, generar confusión o discusiones poco relevantes.

Por ejemplo, una política administrativa relativa a la concesión de permisos no parece poderse ubicar en ninguna de las situaciones a las que hace referencia la definición. Por otra parte, tampoco es del todo claro a lo que se refiere la expresión “afectar el desarrollo del trabajo”. Hay condiciones que lo pueden afectar positivamente, otras, que siendo inconvenientes, no afectan el desarrollo del trabajo, si por esto se entiende el desempeño o el rendimiento. Pero podrían tener efectos inconvenientes si se impide o limita el desarrollo de la persona o la mueven a actuar menos por su motivación intrínseca, como la motivación al logro, y más por motivadores extrínsecos como los incentivos económicos, que no pocas veces hacen del trabajo humano una mercancía.

Si el efecto negativo de un riesgo psicosocial se mide por la afectación de la salud del trabajador sería preciso descartar del concepto de riesgo otros efectos que no tienen que ver con la salud, pero que no por eso dejan de serlo, como el bienestar, el desarrollo humano, el crecimiento psicológico de las personas que se puede obstaculizar o impedir por una condición particular del trabajo.

El Ministerio de la Protección Social en Colombia, en su Resolución 2646 de julio de 2008 (Minprotección, 2008), considera que un Factor de Riesgo Psicosocial es un término que se refiere a “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”(p.2). Se trata aquí de condiciones psicosociales, término que no resulta claro y cuyo alcance no se define, dado que una realidad podría ser riesgo por ser una realidad psicosocial o porque es una condición cualquiera que produce efectos psicosociales inconvenientes, lo que tampoco es claro aquí. Este tipo de concepto poco ayuda en la definición del riesgo y más bien genera confusión a la hora de identificar y definir con precisión un riesgo y, más aún, a la hora de intervenirlo.

Por otra parte, en esta concepción del Riesgo Psicosocial pareciera que el riesgo existe solo en la medida en que la condición se identifique y evalúe y se evidencie que produce efectos negativos en la salud o en el desempeño del trabajo.

A este respecto la Norma NTC 5254:2006 sobre Gestión del Riesgo (Icontec, 2008) propone algunas distinciones. Allí se considera que un riesgo es “la oportunidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos”(p.13) y se mide por la combinación de las consecuencias de un evento y la posibilidad de su ocurrencia ( $R = C \times P$ ). El riesgo puede tener efectos positivos o negativos. Pero por otra parte, se estima que un peligro es “una fuente de daño potencial” (p 12), como una lesión, enfermedad o daño a la propiedad. En este contexto de análisis el peligro existe independientemente de que se perciba o no.

Aunque la norma técnica referida por Icontec precisa el alcance del concepto de riesgo propuesto por el Ministerio de la Protección Social, cuenta también con algunos elementos que confunden. Se afirma que un riesgo es algo que puede tener un impacto sobre los objetivos. Este concepto tiene sentido si estamos haciendo referencia a estrategias, planes, programas o proyectos. No obstante existen otros contextos en los que puede haber presencia de riesgos pero que no se refieren a objetivos, tales como un mal diseño del trabajo, un estado neurótico de una persona o el estilo agresivo de un jefe. Otro concepto que confunde en el contexto de la norma NTC 5254:2006 es que un riesgo puede tener efectos positivos. El término riesgo tiene siempre una connotación negativa. El diccionario español lo define como “Peligro de un daño”. Para obviar esto, en nuestro enfoque contaremos con los términos de factor psicosocial, que puede estar asociado a consecuencias positivas o negativas, riesgo psicosocial y factor protector, términos que analizaremos en detalle más adelante.

Por otra parte, entendemos que un riesgo es una condición objetiva o subjetiva que existe independientemente de su diagnóstico y que además sus efectos inconvenientes no se reflejan sólo en la salud o en el desempeño del trabajo.

La Royal Society of Health produjo recientemente un documento en el que se propone una definición del concepto de “riesgo psicosocial relacionado con el trabajo”. Para comenzar, esta definición especifica que su contenido se refiere al riesgo en el trabajo y esto es importante dado que el riesgo psicosocial no sólo es una realidad del trabajo sino de todo contexto humano y en cada contexto deberá analizarse de acuerdo con su especificidad. La definición propuesta considera el riesgo como “Un aspecto del diseño y de la gestión del trabajo y de su contexto social y organizacional que tiene potencial para causar daño psicológico o físico”(p.12) (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Queremos destacar varios aspectos importantes de esta conceptualización.

Al hablar del riesgo como un aspecto del diseño o de la gestión (management) del trabajo, se sugiere que el riesgo es inherente a dos procesos, diseño y gerencia, que son controlados y están bajo el dominio de la dirección, del mando, y de la gerencia. Es decir, que no ocurren por azar sino porque el mando los determinó o permitió que se incorporaran al trabajo. No obstante, pueden aparecer riesgos derivados de la dinámica social del trabajo, como el conflicto, que no necesariamente están bajo el control o influencia directa del mando.

La definición destaca un aspecto central del concepto de riesgo que es su capacidad o potencial para afectar de modo adverso las condiciones psicológicas o físicas de la persona en el trabajo. No obstante, omite mencionar que también las condiciones sociales del trabajo pueden afectarse por este tipo de riesgo, además del desempeño y la productividad tanto individual como colectiva.

Nos parece importante destacar de esta definición el papel protagónico de la gerencia en la determinación, remoción o control del riesgo, pero consideramos que el posible efecto social del riesgo se ignora o se subestima. Es preciso aclarar que al hacer referencia a la gerencia se debe tener en cuenta que, por extensión, los conceptos económicos, de ingeniería, organizacionales o tecnológicos que los expertos asumen en el diseño del trabajo, de los procesos y de la organización, constituyen parte de la responsabilidad gerencial. Principalmente porque al final del proceso de diseño se requiere, por lo general, la aceptación de alguien con autoridad organizacional para aprobar o desaprobar.

Este conjunto de consideraciones en relación con el concepto de riesgo psicosocial permite identificar algunos elementos importantes y también algunas deficiencias que deben tenerse en cuenta en la formulación de una definición más completa y precisa que se propone, en este documento, a la comunidad profesional y científica para su evaluación y crítica.

### *Criterios para una definición integral del riesgo psicosocial*

Para el diseño de instrumentos de evaluación y diagnóstico y para planificar la intervención de los riesgos en el trabajo es preciso contar con una definición clara, precisa, con términos cuyo alcance sea específico y bien delimitado. La razón de esta exigencia radica en que los fenómenos psicosociales tienen siempre componentes propios del contexto en el que se encuentran las personas, componentes propios de la subjetividad e individualidad de las personas y componentes relativos a la realidad social y a las construcciones colectivas. Entonces es más complejo tratar los riesgos psicosociales que los riesgos físicos, químicos o biológicos que pueden hacer parte de un ambiente de trabajo. Por estas razones se proponen a continuación varios criterios

que, a juicio de este centro de investigación, conviene tener en cuenta en la elaboración de una definición del riesgo psicosocial:

- Que contenga una clara distinción entre factor psicosocial, riesgo y factor protector.
- Debe asegurar precisión y delimitación del alcance del término psicosocial.
- Debe aclarar si el riesgo psicosocial (RP) se entiende como tal por ser causa de efectos negativos o porque siendo una realidad de otra naturaleza puede considerarse subjetiva u objetivamente como nociva.
- Debe aclarar que los riesgos psicosociales no son exclusivamente laborales y que existen en otros contextos de la vida humana.
- Deberá determinar lo que es específico del RP en el trabajo y, por tanto, lo hace distinto del RP en otros contextos.
- Deberá precisar el alcance de la evaluación subjetiva del RP y el de la evaluación objetiva.
- Deberá contemplar efectos posibles del RP distintos del compromiso de la salud, como el bienestar, el crecimiento psicológico, el desarrollo o el deterioro cognitivo y aptitudinal, el desarrollo o el deterioro de las competencias sociales y laborales.

### *Propuesta de una definición del riesgo psicosocial*

Antes de formular una definición formal es preciso delimitar y aclarar el significado de varios términos que estarán contenidos en tal definición.

#### *- Factor Psicosocial Laboral*

La OIT (1997) define los factores psicosociales laborales como las **interacciones** entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del tra-

bajo, por otra parte. Todo esto mediado por las percepciones y experiencias que pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Por esta razón, es apropiado iniciar la comprensión de los factores psicosociales desde una perspectiva amplia, que permita tener en cuenta las diferentes influencias y consecuencias que estos tienen. Además, las consecuencias pueden ser consideradas como algo que influye tanto de manera favorable o positiva como de forma negativa sobre la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Cuando se menciona que los factores psicosociales pueden tener influencia positiva, podemos decir que cumplen una función de protectores del bienestar y la salud del trabajador y se originan cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio. El trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación y la capacidad de trabajo. Es decir, hay satisfacción general y mejora de la salud (OIT, 1997).

Entendemos en este documento que un factor psicosocial laboral es una condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, organizacional, social, económico o personal, con la que se relaciona un individuo y que puede afectar positiva o negativamente la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo personal o colectivo. Cualquier condición de la organización laboral con efectos psicosociales o cualquier condición socio-ambiental con efectos psicológicos, sociales o sobre la salud es, entonces, un factor psicosocial laboral (FP). A continuación se presenta un conjunto de dimensiones analíticas de la organización (Toro, 2002) que permite identificar un número apreciable de condiciones de la organización que pueden adquirir el carácter de riesgos o de factores protectores.

Una condición *tecnológica* es una realidad del trabajo relacionada con la manera de efectuar operaciones, tareas o procesos,

basada en criterios científicos, económicos, operacionales o de eficiencia y que tiene carácter prescriptivo (Toro, 2002).

Una condición *organizacional* es una realidad del trabajo que define y delimita la dependencia funcional de un cargo y su desempeñante, su rol, su autoridad y prestigio, su autonomía, diversas prerrogativas o restricciones. Aquí se incluye también todo lo relativo a la gestión humana, administrativa y estratégica (Toro, 2002).

Por condición *económica* se entiende, desde el punto de vista psicosocial, toda realidad del trabajo relacionada con el manejo de la compensación y los beneficios derivados, tanto del trabajo como de la vinculación a la organización (Toro, 2002).

Una condición *social* es una realidad del trabajo que surge de las relaciones interpersonales o colectivas en el trabajo y que permite regular y controlar tales relaciones o la expresión de diferencias o afinidades entre las personas (Toro, 2002).

Por condición *personal* se deben entender dos aspectos distintos pero interdependientes en el trabajo. Uno es el conjunto de atributos de la persona que la empresa requiere para garantizar su eficiencia y productividad en el trabajo. Otro son las características individuales que una persona trae a su trabajo como su personalidad, motivación, saber o experiencia. Los dos aspectos constituyen factores psicosociales. No obstante, los rasgos que caracterizan a cada persona, independientemente del contexto de trabajo, también deben entenderse como factores psicosociales, pero su análisis es a nivel individual y no organizacional. Por tal razón estos últimos se analizarán más adelante.

La interrelación dinámica de las condiciones del trabajo (tecnológica, organizacional, económica, social y administrativa) y las de la persona (motivos, emociones, saberes, experiencias, creencias, valores) tienen el *potencial de producir efectos* positivos o

negativos sobre la salud, el bienestar, el desempeño o el crecimiento personal. Es decir, pueden mantener o propiciar efectos positivos en cuyo caso se pueden entender como factores psicosociales protectores o preventivos. También pueden propiciar o mantener efectos inconvenientes, en cuyo caso se entienden como riesgos psicosociales.

Los efectos de la presencia de factores psicosociales se manifiestan típicamente, tal como lo expresa la definición, en la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo de las personas. El término *salud* hace referencia tanto a la ausencia de disfunciones como a la existencia de equilibrios positivos tanto en lo físico como en lo psicológico y lo social (OMS, 2006). Por *bienestar* se entiende la valoración positiva que una persona hace de realidades del trabajo que le producen, como consecuencia, satisfacción, complacencia o felicidad (Wright & Cropanzano, 2000; Toro, 2002). El *desempeño* es actuación laboral de la persona, que suele valorarse en términos de eficiencia, eficacia y productividad (Toro, 2002). El *desarrollo* se refiere al perfeccionamiento o mejoramiento de las competencias laborales y de las calidades humanas de las personas en el trabajo (Romero, 1999).

Como consecuencia de los análisis precedentes proponemos a continuación una definición más precisa y comprensiva del riesgo y del protector psicosocial.

*Riesgo Psicosocial (RP)*: Es, por tanto, un factor psicosocial presente en el trabajo de una persona o de una colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y también su desarrollo personal.

*Protector Psicosocial (PP)*: Es, por tanto, una condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o de una colectividad laboral que minimiza o elimina un riesgo psicosocial y puede además afectar positivamente su salud, bienestar, desempeño y su desarrollo personal.

## MODELO CONCEPTUAL

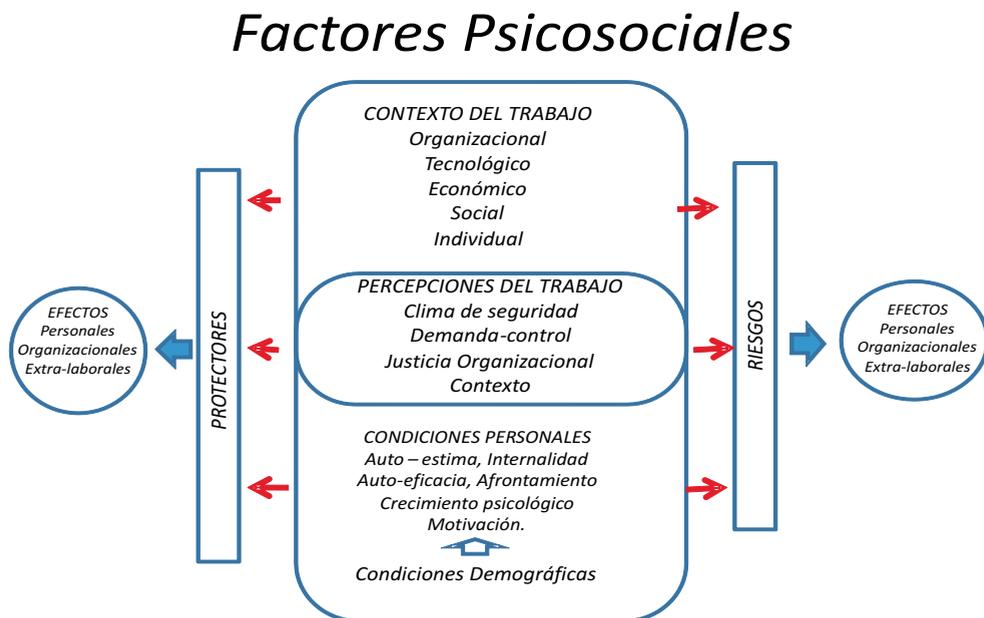
Una vez definidos los términos claves procedemos a presentar y explicar cada uno de los componentes del modelo conceptual propuesto. Sus características generales se presentan en el Diagrama No. 1. Las condiciones organizacionales conforman el contexto laboral en que se desenvuelve la persona. Las condiciones personales son sus características individuales. Las percepciones del trabajo constituyen uno de los resultados de la interacción entre el contexto y la persona. Cada uno de estos tres bloques de realidades contiene factores psicosociales que provocan efectos en las personas, la organización y en el mundo extra-laboral. A continuación se examinan en detalle cada uno de los componentes del modelo.

### *Dimensiones analíticas del contexto laboral*

Existen múltiples maneras de conceptualizar y clasificar las distintas realidades

que conforman el contexto o las circunstancias laborales de una persona. Algunas de estas aproximaciones se pudieron apreciar en la sección precedente en la que se analizó el concepto de factor y de riesgo psicosocial. De tiempo atrás el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional –Cincoel- desarrolló un modelo analítico del contexto laboral que permite, a través de cinco categorías de realidades, inventariar y clasificar las variables contextuales que conforman el medio laboral en que se desenvuelve una persona. Este modelo analítico se encuentra publicado en el libro *Desempeño y Productividad. Contribuciones de la Psicología Ocupacional* (Toro, 2002). A partir de este documento de referencia presentaremos a continuación una síntesis de esta manera de abordar el análisis del contexto del trabajo en términos de cinco categorías: Tecnológica, Organizacional, Económica, Social e Individual. Las siguientes son sus definiciones y contenidos.

Diagrama No. 1. *Modelo Analítico de Factores Psicosociales en el Trabajo*



La dimensión *tecnológica* incluye todas las realidades del trabajo que están condicionadas por los métodos, los criterios operativos, las normas técnicas y procedimientos, los procesos, los instrumentos, los equipos y máquinas, los conceptos y los principios científicos o tecnológicos que explican o justifican operaciones, datos, métodos o medidas. Todas las actividades y condiciones del trabajo de una persona que tengan que ver con estos elementos se entienden como haciendo parte del componente tecnológico del trabajo. (Toro, 2002). Realidades como la carga física (desplazamientos, sobreesfuerzos, movimientos repetitivos, posturas prolongadas e incómodas), la cognitiva (minuciosidad, concentración, velocidad) y la carga emocional (exigencias afectivas) hacen parte de las realidades del trabajo que están condicionadas por sus particularidades tecnológicas y pueden tener entonces el carácter de riesgos o de protectores psicosociales.

La dimensión *organizacional* se refiere a todos los aspectos del trabajo que definen y delimitan la dependencia funcional de un cargo y de su desempeñante, su rol, su autoridad y prestigio, su autonomía, diversas prerrogativas o restricciones. Aquí se incluye la estructura orgánica, la jerarquía, las políticas, valores y principios institucionales, las estrategias, el control y todas las prácticas relativas a la gestión humana y administrativa (Toro, 2002). Hacen parte de esta dimensión asuntos como los conductos regulares, la misión y la visión de la empresa y de la dependencia, las políticas de promoción del personal, los signos de prestigio asociados a los cargos, la estratificación del personal o los procesos de selección, capacitación, compensación, evaluación. Cada una de estas realidades determina condiciones en un cargo que afectan la vida y el desempeño de quien allí se ubica.

Por dimensión *económica* se entiende, desde el punto de vista psicosocial, toda realidad del trabajo relacionada con el ma-

nejo de la compensación y los beneficios derivados, tanto del trabajo como de la vinculación a la empresa (Toro, 2002). Se trata de realidades que hacen presencia en el puesto de trabajo de cada persona, como su salario, incentivos, beneficios concedidos por el desempeño o por la antigüedad, subsidios, jornadas especiales, condiciones especiales de retiro, posibilidades de desarrollo ocupacional, estabilidad, trato justo, consideración y respeto. Todos estos elementos suelen estar incluidos dentro de los balances de contribución y retribución que hacen las personas cuando juzgan el valor que les significa permanecer en una empresa. Y todos estos elementos constituyen FP importantes.

En la dimensión *social* se incluyen realidades laborales que surgen de las relaciones interpersonales o colectivas, tales como la cooperación o la competencia, el trabajo en equipo, la cohesión social o el conflicto interpersonal o intergrupalo. Además todas las interacciones basadas en las afinidades de las personas o en las exigencias de los roles sociales, tales como las relaciones de autoridad o de coordinación (Toro, 2002). También hacen parte de esta compleja dimensión las normas, prácticas sociales, valores o expectativas que regulan y controlan las relaciones sociales o la expresión de diferencias o afinidades entre las personas.

En la dimensión *individual* se incluyen los atributos de las personas que la empresa requiere para garantizar su eficiencia y productividad en el trabajo. Se trata de los requisitos de habilidad, conocimiento, experiencia, competencia y demás condiciones de la persona que se evalúan en el proceso de selección y que suelen especificarse en las descripciones de los cargos o en los perfiles ocupacionales (Toro, 2002). Se trata entonces de lo que la empresa valora en las personas y espera encontrar en todos aquellos que vincula. Las evaluaciones del desempeño, los programas de capacitación y de desarrollo de competencias, y demás ac-

tividades educativas, buscan acercar en la mayor proporción posible las condiciones de las personas al perfil esperado o deseado. Este perfil deseado hace presencia en un cargo cada vez que se hacen evaluaciones, acompañamiento, coaching, capacitación, planes de mejoramiento, programas de inducción e inclusive sanciones y llamadas de atención. Todas estas realidades hacen parte de la dimensión personal que, así entendida, se refiere a la persona que la organización quiere, requiere o desea tener.

Estas cinco dimensiones o modos de ver el contexto laboral de una persona se refieren a aspectos del trabajo que están presentes en la vida cotidiana del trabajador. No obstante, es importante precisar que las realidades de cada dimensión son dinámicas, están en relación con las realidades de las demás dimensiones, las influencia y además es influenciada por ellas (Toro, 2002). En estas condiciones es posible que una dimensión del trabajo sea más dominante o determinante que otras o que una de ellas tenga poca relevancia o escasa representación en un cargo determinado. Por tal razón, entender cómo están representadas las distintas dimensiones en un cargo requiere un análisis específico y particular. Diseñar un cargo significa, en este contexto, especificar las condiciones de todas estas dimensiones de tal suerte que se garantice productividad, además de calidad de vida y desarrollo para el desempeñante (Toro, 2002).

Por otra parte, esta manera de examinar las características del trabajo permite al analista de los FP identificar realidades tecnológicas, organizacionales, económicas, sociales o individuales que producen efectos positivos sobre la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo de la persona en el cargo. De igual modo es posible inventariar con detalle realidades que, por sus características o sus efectos, se deban entender como riesgos.

En resumen, los hechos y realidades que hacen parte del ambiente o contexto en

el que se desenvuelve una persona en el trabajo pueden agruparse en estas diferentes categorías analíticas. Esto permite inventariar con detalle aspectos claves del trabajo, identificar la dimensión o dimensiones en que se registran riesgos psicosociales, establecer prioridades de mejoramiento, orientar estrategias de intervención o de prevención y también detectar deficiencias en el diseño del trabajo. En el modelo de Análisis de Factores Psicosociales que proponemos se adopta este esquema analítico para la evaluación del contexto del trabajo. También se diseña y valida un instrumento evaluativo que explora y califica diversos indicadores dentro de cada una de las cinco dimensiones. De esta manera se puede obtener una evaluación cuantitativa de la calidad o de la presencia de riesgos y de protectores psicosociales en cada uno de estos aspectos del trabajo.

#### *Condiciones de la persona.*

Como se anunció, el segundo componente analítico del modelo es la persona con todas sus particularidades. Ellas mismas, independientemente del contexto, se pueden constituir en riesgos o factores protectores. Un estado depresivo, una incapacidad de afrontamiento para manejar el estrés, una deficiente habilidad o una falta de conocimiento suelen ser realidades individuales que tarde o temprano terminan afectando de modo adverso la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo de la persona. Muy posiblemente esto termina afectando a otras personas en el trabajo y también su desempeño y productividad. Por el contrario, una bien desarrollada autoeficacia y motivación al logro pueden producir beneficios para la persona y para su entorno.

Al considerar a la persona surge una lista interminable de rasgos, condiciones y características, de toda índole, que en principio sería necesario tener en consideración. No obstante, la investigación psico-

lógica en el campo de la salud y del riesgo psicosocial ha identificado unas cuantas condiciones personales responsables de una gama amplia de comportamientos y con interacciones muy particulares con el contexto que pueden explicar una gran proporción de riesgos y de factores protectores. Incluimos en este modelo analítico un conjunto de tales variables, cuya capacidad explicativa se irá examinando a continuación. Ellas son: Auto-estima, Locus de Control, Auto-eficacia, Equilibrio Emocional (incluidas estas en el concepto de Evaluaciones Fundamentales), Afrontamiento, Crecimiento Psicológico, Motivación.

Existen diversas *Condiciones Demográficas* que no suelen estar bajo el control directo del individuo y tampoco bajo el de la organización, pero que condicionan la vida de las personas. Ubicamos estas variables dentro del conjunto de las condiciones personales, pero conviene precisar que son distintas de sus conocimientos o de sus habilidades. No obstante, condicionan de tal modo la psicología del trabajador que resulta imprescindible tenerlas en consideración al examinar las realidades psicológicas individuales. Es decir debemos ver las condiciones demográficas como diferentes de las personales, pero también como determinadoras parciales importantes de la psicología individual del trabajador. Corresponden a realidades sociales, culturales, económicas, familiares, como el estrato socio-económico, la edad, el estado civil y el trato que la sociedad le da a estas condiciones. A continuación se define cada una de estas condiciones y se examina su potencial para constituirse en riesgo psicosocial o en factor protector y para interactuar con el contexto.

#### - *La Auto-estima.*

Es un término de la psicología que hace referencia a la valoración que una persona hace de sí misma, de sus atributos, cualidades o defectos. Harter (1990) la definió

como el valor general que uno se atribuye a sí mismo como persona. Este constructo se relaciona estrechamente con el de auto-concepto que se entiende como un conjunto de inferencias individuales que una persona elabora de sí misma (Baumeister, 1997). Es decir, la auto-estima es una reacción valorativa derivada del auto-concepto. Judge y Bono (2001) argumentan que la auto-estima es la evaluación singular más global del auto-concepto. En concepto de Romero (1999) la autoestima es el conjunto de afectos positivos que mantenemos hacia nosotros mismos, expresándose básicamente como satisfacción consigo mismo.

La auto-estima es esencial para la supervivencia psicológica (McKay & Fanning, 1987). Estos analistas consideran que la vida podría ser enormemente intolerable sin alguna medida o proporción de auto-valía. También afirman que cuando una persona rechaza partes de su propio ser se perjudica grandemente la estructura psicológica que literalmente la mantiene viva.

A pesar de ser un concepto relativamente simple se refiere a una condición interna de la persona que surge, se modifica o se mantiene en sus interacciones con la realidad externa, es responsable de estados de armonía, estabilidad emocional, auto-eficacia o, por el contrario, de desajustes emocionales, improductividad, dependencia y otros efectos inconvenientes (Judge & Bono, 2001). La auto-estima es una condición de la persona que puede variar muy ampliamente de un individuo a otro, impacta significativamente sus estados emocionales y sus posibilidades de ajuste a la realidad e incide sobre su bienestar. Una persona con baja autoestima puede juzgarse incompetente para realizar una actividad y, por consiguiente, tener un mal desempeño y así afectar la productividad de su equipo de trabajo. Por consecuencia obtener sanciones, discriminación, reproches de sus compañeros y hasta pérdida de su empleo. Un cuadro de realidades inconvenientes

como el descrito representa una secuencia de condiciones adversas que claramente se constituyen en RP para la propia persona y para su equipo de trabajo. Una auto-estima positiva es protectora y produce efectos positivos. Una auto-estima deficiente se convierte en un riesgo y promueve efectos y reacciones que a su vez tiene carácter de RP.

Existen distintas maneras de evaluar la auto-estima. McKay & Fanning (1987) mencionan los inventarios de auto-concepto, las listas auto-elaboradas de deficiencias o debilidades, las listas auto-elaboradas de fortalezas, las auto-descripciones y las escalas de satisfacción consigo mismo. En la operacionalización de la auto-estima se empleó en este proyecto de investigación una escala de satisfacción consigo mismo que explora qué tan a gusto se siente la persona en relación con 33 aspectos de su realidad personal.

Los estudios futuros realizados con base en el modelo teórico propuesto buscarán documentar efectos posibles de las interacciones de la autoestima con los aspectos tecnológicos, organizacionales, sociales o económicos del trabajo y las consecuencias de estas interacciones sobre el clima, los juicios de equidad y el control.

#### *- La Auto-eficacia.*

La autoeficacia general es un constructo global que hace referencia a la creencia estable de la gente sobre su capacidad para manejar adecuadamente una amplia gama de situaciones de la vida cotidiana. Bandura (1982) la define como un juicio acerca de qué tan bien la persona puede llevar a cabo las actividades necesarias para manejar una situación prospectiva. La considera un juicio relativo a una situación específica, es decir, una persona hace juicios de auto-eficacia en relación con tareas o actividades particulares. Otros autores proponen el concepto de auto-eficacia generalizada (Chen & Gulli, 1997; Gist y Mitchel, 1992) que consiste en un juicio acerca de qué tan

bien uno puede desempeñarse en una variedad de situaciones. Se trata de una expectativa acerca de la propia competencia, que se diferencia de las expectativas de resultado (Lawler, 1973) que se refieren a la anticipación de las posibles consecuencias de una acción. Goleman (1998) la define como la certeza sobre las propias facultades y sobre la propia capacidad de desempeño. La auto-eficacia no se fundamenta en las propias habilidades reales, sino en lo que la persona cree que puede hacer con sus habilidades. Este último autor considera que la confianza en las propias facultades es condición determinante para el desempeño superior en el trabajo, ya que sin ella falta la confianza para utilizar las habilidades y conocimientos a fondo. Las personas típicamente evitamos las situaciones o terrenos en los que tememos fracasar.

Así como ocurre con la auto-estima, la auto-eficacia puede variar significativamente entre unas personas y otras. También puede afectar positiva o negativamente el desempeño en el trabajo, el compromiso y la productividad individual y colectiva. En un estudio realizado por Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli (2001) la auto-eficacia fue relacionada como una variable moduladora entre las demandas de la tecnología del trabajo y el síndrome de Burnout. Es decir, que unas demandas excesivas de la tecnología pueden no provocar agotamiento psicológico cuando la persona expuesta a ellas cuenta con una alta auto-eficacia. Unas condiciones tecnológicas moderadas pueden provocar reacciones de agotamiento en el caso de un trabajador con baja auto-eficacia.

El modelo analítico que estamos presentando propone que la auto-eficacia es, en sí misma, un agente psicológico protector si le permite al individuo juzgarse y juzgar sus situaciones de trabajo con acierto además de manejarlas exitosamente. Por el contrario se convierte en un riesgo cuando el individuo sobrestima o subestima de ma-

nera extrema y poco objetiva sus posibilidades. Cuando esto ocurre puede ponerse en riesgo, cometer errores, o dejar de empeñarse en asuntos que requieren su concurso. Por otra parte, deberán examinarse las distintas interacciones de la auto-eficacia con las diferentes realidades y dimensiones del trabajo, para detectar y explicar sus relaciones. Para evaluar esta condición se diseñó un instrumento que busca examinar la auto-eficacia generalizada a través de 25 reactivos.

#### - *El Locus de Control*

Este concepto analítico se refiere a la manera como las personas se explican, de primera mano, las causas de sus aciertos y desaciertos y también los de otras personas. Los investigadores han encontrado que para estas explicaciones de causalidad las personas tienden, en la mayoría de las culturas, a formular explicaciones con base en cuatro tipos generales de juicio: la habilidad, el esfuerzo, dificultad de la tarea y la suerte. Las dos primeras se denominan agentes causales internos porque dependen de la persona y las dos restantes son agentes causales externos. Cuando una persona tiende a explicarse sus aciertos y desaciertos en términos de su habilidad o de su esfuerzo se entiende que cuenta con una apropiada Internalidad. Esto significa que se considera en control de los asuntos de su vida. Si alguien se explica sus aciertos o desaciertos como dependientes de la suerte o de la complejidad de la acción o de la actuación de otros se considera que la persona tiene una mayor externalidad y, por consiguiente, se percibe con poco control sobre los asuntos de su vida, es decir, regulada por agentes externos que no puede controlar (Rotter, 1966; Levenson, 1981; Toro, 1986; Judge & Bono, 2002; Dela Coleta, 2006).

Estas dos tendencias se desarrollan y se consolidan de manera diferente entre las personas. Algunas logran una mayor Internalidad, otras mayor Externalidad. Pueden cam-

biar a lo largo de la vida o manifestarse con mayor o menor intensidad en contextos diferentes (Levenson, 1981; Dela Coleta, 2006).

Más importantes que sus manifestaciones son las consecuencias de estos juicios en la conducta. Una persona con alta externalidad suele ser dependiente, poco segura, poco autónoma y tiende a inculpar a otros de sus errores, además de que encuentra difícil aprender de sus desaciertos. Por contraste, una persona con alta Internalidad suele mostrarse independiente, autónoma, segura de sus decisiones y tiende a reconocer su limitación o culpabilidad cuando se equivoca (Toro, 1998; 2005). Cada una de estas condiciones personales puede producir efectos en la persona misma, en su entorno, en su desempeño y en la productividad del equipo y aún de la organización. Por consiguiente, tanto la condición como sus efectos tienen el carácter de factores psicológicos con potencial para provocar efectos psicosociales positivos o negativos. Para evaluar estas condiciones en el personal se diseñó un instrumento psicométrico con 19 reactivos. Las medidas que arroja permitirán examinar diversos aspectos de la interacción entre la persona y su contexto de trabajo.

Estas tres condiciones internas de la persona, auto-estima, auto-eficacia y locus de control, más neuroticismo, corresponden a lo que Judge, Locke y Durham (1997) denominaron Evaluaciones Medulares (Core evaluations). Las evaluaciones medulares son conclusiones básicas o evaluaciones fundamentales que una persona hace de sí o de otros. En este caso se trata de evaluaciones auto-referidas. Estos autores consideran que la autoevaluación medular es un rasgo general que está integrado por otros rasgos más específicos, en este caso, los referidos. No es clara la naturaleza de estos rasgos de orden más general (Roberts & Hogan, 2001), pero conviene considerar que se trata de una categoría analítica general que engloba variables que compar-

ten cierta cantidad de varianza común y correlacionan significativamente pero que conceptualmente son diferentes. En el presente estudio se decidió dejar de lado en el análisis inmediato la conceptualización de las evaluaciones medulares, a fin de poder examinar con detenimiento cada uno de los instrumentos y los datos que arrojan. En etapas posteriores del proyecto de investigación se retomará el tema y se examinará a partir de datos de calidad recogidos en el medio colombiano.

#### - *Equilibrio Emocional (Neuroticismo)*

El Neuroticismo, junto con Auto-estima, Auto-eficacia y Locus de Control son constructos de la teoría de la personalidad que se consideran como haciendo parte de un concepto más básico y general, un constructo latente, que los investigadores suelen denominar Disposiciones Fundamentales o Evaluaciones Medulares (Judge, Locke & Durham, 1997; Bollen & Lennox, 1991; Judge, Locke, Durham & Kluger, 1998). Esto se ha observado por las correlaciones significativas que suelen aparecer entre las medidas de estas variables y porque tienden a mostrar agrupamientos muy afines y cercanos en los análisis factoriales, entre otras razones (Judge & Bono, 2001; McCrae & Costa, 1991).

El término Neuroticismo, con una connotación negativa y sugerente de una psicopatología específica se ha sustituido por otros con sentido positivo como Estabilidad Emocional o Ajuste Emocional (Judge & Bono, 2001), aunque no es claro si todos esos términos tienen el mismo alcance y contenido. Entendemos aquí, acogiendo los términos de Judge y Bono, que la expresión se refiere a la falta de un ajuste psicológico positivo a la realidad y a inestabilidad emocional. Reportan estos investigadores que las personas que puntúan alto en neuroticismo tienden a experimentar problemas como ansiedad, miedo, depresión, irritabilidad y otros síntomas físicos. Esta condición

crea una sensibilidad especial que hace a la persona dispuesta a la tensión y al estrés, al conflicto y todo esto se constituye, en sí mismo, en un riesgo psicológico para el individuo y para quienes lo rodean. También esta condición disposicional hace que realidades del trabajo indiferentes o aún positivas se constituyan en riesgos para la persona y para otros, como la conflictividad que puede suscitar una persona en estas condiciones trabajando en equipo con otras.

Costa y McCrae (1992) propusieron seis facetas o dimensiones del neuroticismo: (a) Ansiedad, (b) Ira/Hostilidad, (c) Depresión, (d) Self-consciousness (auto-conciencia), (e) Impulsividad, (f) vulnerabilidad. Tupes y Christal (1961) propusieron, por su parte, siete características de la estabilidad emocional: (a) No Neurótico, (b) Plácido, (c) Equilibrado, (d) No Hipocondríaco, (e) Calmado, (f) Emocionalmente estable, (g) Auto-suficiente.

En el presente estudio adoptamos el término de Equilibrio Emocional, por su connotación positiva. Para su medida construimos un instrumento que integra la propuesta de estos dos equipos de investigación. Elaboramos dos listas de palabras con significados opuestos. Una toma las categorías de Costa y McCrae (1992) para evaluar el polo de neuroticismo. Otra toma las categorías de Tupes y Christal (1961) para evaluar el polo de estabilidad emocional. De este modo se pide al evaluado asignar un valor, en una escala de 1 a 7 a una pareja de términos que describen estados afectivos en reactivos que tienen en cuenta los dos extremos. De esta manera es posible evaluar la tendencia del examinado a valorar más las respuestas descriptoras de Neuroticismo o las descriptoras de Estabilidad Emocional. Para el propósito entendemos el Neuroticismo, no como una condición psicopatológica sino como un rasgo genérico de personalidad. Entendemos el Equilibrio Emocional también como un rasgo, como la tendencia a experimentar estados

permanentes de placidez, equilibrio, bienestar, optimismo y adecuación a la realidad del trabajo.

#### - *Afrontamiento*

El término afrontamiento se utiliza como traducción de la palabra en inglés “coping” y se define como la acción de hacer frente a un peligro, una responsabilidad o un acontecimiento. Este concepto es muy utilizado en trabajos sobre el estrés y la mayoría de los autores lo definen como un conjunto de respuestas a una situación tensionante que permite reducir (manejar o neutralizar), de cierto modo, las cualidades adversas de tal situación (Salanova, Grau & Martínez, 2005).

Si consideramos los tipos de afrontamiento que existen, encontramos que se presentan conductas de afrontamiento de “aproximación” y de “evitación” o de lucha y de huida. En este sentido, Perrez y Reicherts (1992), como también Salanova et al. (2005), describen las conductas de evitación o huida como Afrontamiento Pasivo, cuando se inhibe la acción y se permanece en estado de duda o espera.

Por otro lado, la presencia de un estilo de afrontamiento constructivo o activo se refiere al uso de reacciones cognitivas o conductuales para tratar el evento estresante de forma directa utilizando estrategias como confrontación, autocontrol, búsqueda de apoyo (apoyo informacional, emocional, instrumental), planificación y reevaluación positiva. De esta manera, se observa en el estilo de afrontamiento activo evidente respuesta al manejo de situaciones estresantes a partir de la regulación de las emociones y del manejo del problema (Lazarus y Folkman, 1984; Omar, 1995; Ojeda, Ramal, Calvo y Vallespín, 2001).

Hablar de Afrontamiento dentro del estudio de los Factores de Riesgo Psicosocial resulta conveniente, tal vez fundamental, porque es una condición del individuo que puede ser de Riesgo o Protectora en un con-

texto de trabajo. En este sentido, desde un acercamiento a la perspectiva de la psicología positiva, se ha defendido la idea de que las conductas de afrontamiento están relacionadas con el bienestar y la salud (Taylor, Kemeny, Reed, Bower y Gruenewald, 2000). Además, se destaca que el afrontamiento no es únicamente reactivo, sino que puede adoptar un camino proactivo, es decir, antes de que la situación estresante se presente. Por consiguiente, desde la promoción de la salud y la calidad de vida, estas formas de afrontamiento activo son pertinentes para promover Organizaciones Saludables.

La evaluación de Factores Psicosociales en el contexto de trabajo, desarrollada por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional – Cincel-, incluye el afrontamiento como una de las variables que se examinan dentro de las características personales. Para el propósito se construyó un instrumento psicométrico en el que se presentan 17 situaciones de trabajo y 4 posibles reacciones que la persona debe valorar según se acerquen a su modo de pensar y actuar. Estas situaciones buscan operacionalizar y permitir una evaluación de cuatro categorías de afrontamiento, tal como son propuestas por Lazarus y Folkman (1984) y Ojeda et al. (2001).

- Afrontamiento Positivo Centrado en las Emociones: tiene como característica la intención de regular conscientemente las emociones, manteniendo el autocontrol.
- Afrontamiento Negativo Centrado en las Emociones: tiene como característica no lograr regular las emociones y perder el control de la situación tensionante.
- Afrontamiento Activo Centrado en el Problema: se refiere al uso de conductas para tratar el evento estresante de forma directa utilizando estrategias como confrontación, buscar apoyo (apoyo informacional, emocional, instrumental),

planificación, reevaluación positiva, aceptar la responsabilidad.

- Afrontamiento Pasivo Centrado en el Problema: incluye las reacciones en las que el sujeto no hace nada para cambiar los efectos del evento estresor y utiliza la evitación.

#### - *Motivación*

La motivación es un atributo emocional y cognitivo de la personalidad que aporta energía para la actuación, en términos de la preferencia, persistencia o esfuerzo que se pone en la acción (Toro, 2002). Su exploración permite conocer, al menos en parte, las razones que explican la conducta de las personas. En la literatura científica existe una variedad considerable de aproximaciones teóricas que permiten explorar este fenómeno. Entre ellas se encuentran la tecnología de metas (Locke y Latham 1990 y Latham 1985), la teoría de las expectativas (Vroom, 1964 y Lawler, 1973), la teoría de los motivos sociales (McClelland, 1974), la teoría de la equidad (Adams, 1965) o enfoques integrativos de las condiciones motivacionales internas y externas (Toro, 1996 y 2002).

La exploración de esta realidad, permite, desde el punto de vista de los factores psicosociales, comprender las acciones, reacciones o decisiones que toma una persona en relación con las condiciones del trabajo y las situaciones que las caracterizan. Se han encontrado, por ejemplo, relaciones entre este atributo y el clima organizacional (Toro, 2008), el estrés, el manejo del cambio, el fracaso y la incertidumbre (Romero, 1999).

Entre las teorías referidas que permiten comprender esta realidad de la persona se eligió una que considera motivadores internos con carácter de Factores Psicosociales, a saber, las condiciones motivacionales internas, concepto correspondiente al modelo integrativo presentado por Toro (1996 y 2002). En este aparecen los tres motivos sociales de los que habla la teoría de Mc-

Clelland (1974) (Logro, Poder y Afiliación) y dos más (Autorrealización y Reconocimiento) retomados de Maslow (1954) pero definidos y explorados científicamente (Toro, 1996). Se excluyeron entonces otros modelos analíticos por las razones que se exponen a continuación

La Tecnología de Metas y la teoría de las Expectativas se descartan por tratarse de aproximaciones más orientadas al análisis de elementos motivacionales extrínsecos a las personas. La primera está relacionada con características de la configuración de las metas que resultan motivadoras (Locke y Latham, 1990) y la segunda contempla como motivador algo externo que es valorado por la persona (Vroom, 1964 y Lawler, 1973). Aunque esta parte extrínseca de la motivación es importante para la comprensión del fenómeno motivacional, no resulta tan aplicable al modelo que nos interesa en este caso, más individual e intrínseco de la personalidad. Además se excluyen también porque, ya en otros instrumentos son abordados algunos elementos de las metas (Escala de Percepción del Trabajo en su Dimensión Organizacional) y de las expectativas (Dimensión Individual). También en ese instrumento es posible ver algo de la Teoría de la Equidad, especialmente en lo relacionado con el manejo equitativo de la retribución (Dimensión Económica en la Escala de Percepción del Trabajo) y la equidad en el trato recibido por los jefes (Dimensión Social del Puesto de Trabajo Relacionada con los Jefes en la Escala de Percepción del Trabajo).

Para este propósito se diseñó un instrumento que explora cinco condiciones motivacionales internas (Logro, Poder Afiliación, Autorrealización y Reconocimiento) a través de 6 reactivos que deben calificarse con base en el método de elección forzada. La conceptualización de las variables conserva las definiciones originales de McClelland y Maslow adoptadas en el modelo de Toro (1996). Allí el *Logro* se define como el inte-

rés de las personas por alcanzar el éxito y la excelencia. El *Poder* está conceptualizado como el interés por ejercer dominio, control o influencia sobre las situaciones o las personas. La *Afiliación* se entiende como el interés por iniciar y mantener relaciones interpersonales que buscan dar y recibir afecto, amistad, aprecio y apoyo. Por su parte la *Auto-realización* se define como el interés por poner en práctica los conocimientos y habilidades que se poseen. Finalmente el *Reconocimiento* está referido al interés por obtener atención, aceptación o admiración por lo que uno es, sabe, hace o puede hacer.

#### - *Crecimiento Psicológico*

Otra de las condiciones personales que se exploran en el modelo de los factores psicosociales es el Crecimiento Psicológico, el cual, dependiendo de su configuración o nivel de presencia podría constituir por sí mismo un protector o un riesgo psicosocial, o que, por su relación con las condiciones de trabajo, podrían ser valoradas como tales. El Crecimiento Psicológico se entiende como un proceso de generación de estructuras cognitivas integradoras relativas a la realidad interior (individual) y exterior (social) que le reportan cambios positivos a la persona (Romero, 1994). Este constructo está operacionalizado por el autor a partir de cuatro indicadores: Apertura al Cambio, Flexibilidad, Manejo de la Incertidumbre, Manejo del Fracaso, que se explicarán en una sección posterior.

Desde el punto de vista de los factores psicosociales se ha elegido esta conceptualización porque, además de comprender, como una de sus dimensiones, el Desarrollo Cognitivo (Romero 1999), se han realizado investigaciones científicas importantes que muestran su validez (Romero, 1994, Salom y Eljuri, 1994, Romero y Salom, 1994) y que señalan su relación con el Estrés, los motivos de Logro, Poder, Afiliación y la autoestima.

Para el efecto se diseñó un instrumento (Escala de Desarrollo Psicológico EDEPSI) que permite una medida del nivel de crecimiento psicológico de las personas a través de 64 reactivos que deben responderse con base en una escala Tipo Likert.

#### - *Condiciones Demográficas*

Hay un conjunto de realidades individuales, sociales, económicas y laborales que constituyen las circunstancias de la vida de una persona. Tales circunstancias están dadas por las particularidades de la sociedad, de la cultura y de la economía, y no suelen estar bajo el control directo del individuo. Es decir, la persona es beneficiaria o víctima sin que esto dependa de su voluntad. Esto no significa que la persona deba permanecer sometida a tales circunstancias. Por el contrario, el desarrollo y el mejoramiento consisten en la lucha efectiva para controlar, reducir o eliminar todo aquello que pueda ser adverso al bienestar, a la salud, al desempeño exitoso y al crecimiento personal y en mantener todo aquello que propicie estos efectos.

Es posible enumerar una gran cantidad de condiciones demográficas, cuya evaluación y registro podrían ser innecesarios, complejos o costosos para las organizaciones. Sin embargo, existen algunas cuyo registro y análisis es indispensable por varias razones: (1) ellas mismas pueden ser agentes de riesgo, como habitar en una vivienda subnormal; (2) su conocimiento permite o facilita la comprensión de otras realidades, como la discriminación en el trabajo por el género o la edad de la persona; (3) son indicadores objetivas de condiciones que ameritan un análisis específico, como el nivel de ingresos o el tipo de contrato con el que está vinculada la persona a la empresa.

Para hacer más fácil su análisis hemos agrupado las condiciones demográficas, cuya consideración solicita la Resolución 2646 de 2008 y otras que hemos considerado reveladoras, en cuatro grupos o

categorías: individuales, sociales (familiares), económicas y ocupacionales. Para su registro se diseñó un formato en el que se especificaron los criterios en los que se desagrega cada una de las 28 condiciones demográficas seleccionadas. Con el registro de todos estos datos en el formato referido se hace posible llevar a cabo una gran cantidad de análisis y comparaciones y, sobre todo, entender las realidades contextuales en las que se manifiestan todas las variables de personalidad que propone evaluar este modelo conceptual.

Dentro de las condiciones demográficas *Individuales* incluimos en esta investigación: edad, género, estado civil y nivel educativo. Este conjunto de datos permite particularizar a las personas como individuos y, por tanto, hacer diferentes agrupamientos de personas según las distintas combinaciones de este grupo de condiciones.

Dentro de las condiciones demográficas *Sociales (Familiares)* se incluyeron: ser o no cabeza de familia, número de personas a cargo, número de hijos, tipo de vivienda, estrato, número de personas por habitación, servicios públicos disponibles, servicios de salud disponibles, pertenencia a grupos o asociaciones extra-laborales. Con estos datos es posible elaborar perfiles de condiciones generales de calidad de vida de las personas. Tales perfiles pueden describir situaciones objetivas de riesgo psicosocial extra-laboral con potencial para afectar la vida en el trabajo. También permiten detectar condiciones positivas de calidad de vida por fuera del ámbito de trabajo.

Como condiciones demográficas *Económicas* se tuvieron en cuenta las siguientes variables: ingreso mensual personal, ingreso mensual familiar, medio de transporte utilizado para ir al trabajo, duración de traslados residencia – trabajo – residencia, costo diario de transportes para el trabajo. Estas variables también permiten detectar algunos indicadores de calidad de vida extra-laboral que suelen tener un im-

pacto apreciable en el gasto energético y emocional de la persona previo a la jornada trabajo y también en la economía personal.

En el caso de las condiciones demográficas *Ocupacionales* se seleccionaron las variables: sector de la economía en el que trabaja, área ocupacional en la que se desempeña en el trabajo, nivel jerárquico, tipo de contrato de trabajo, jornada, pausas en el trabajo, turno, días de descanso por mes, antigüedad en el cargo. Estas variables permiten obtener un perfil ocupacional general cuyo conocimiento facilita la comprensión de otros rasgos y características que exhibe la persona en el trabajo.

Como ya se mencionó, todo este conjunto de variables circunstanciales permite caracterizaciones muy específicas de grupos de personas. Estas caracterizaciones son esenciales para poder entender sus rasgos de personalidad y sus interacciones con las realidades específicas del trabajo. Ellas mismas en muchos casos son riesgos reales o factores protectores, que ameritan analizarse como tales y no sólo como condiciones intervinientes.

#### *La relación persona – contexto (P – C)*

Juárez (2008), un investigador del riesgo psicosocial (RP) en México propone la existencia de tres grandes tipos de modelos que buscan explicar las relaciones persona - contexto: (1) Los modelos centrados en el entorno que examinan las realidades del trabajo en la búsqueda de riesgos o de condiciones potencialmente inconvenientes. (2) Los modelos centrados en el individuo que exploran rasgos, características o condiciones internas de las personas y su capacidad para afectar de modo adverso su salud, bienestar o desempeño. (3) Los modelos centrados en explorar los efectos de la interacción entre la persona y su contexto. A este respecto concluye el autor referido que uno de los principios universales en la estructuración de los modelos psicosociales debería ser la consideración de estas tres dimen-

siones. Nos apropiamos de esta sugerencia en la construcción del modelo analítico que proponemos, pero antes queremos ahondar en la relevancia y complejidad de abordar el tema de la interacción entre las condiciones internas de la persona y el contexto.

El (RP) no se puede entender por fuera de la interacción dinámica entre una persona y las circunstancias inmediatas y mediatas en las que está inmersa. Esto mismo ocurre con cualquier análisis que se quiera hacer de la conducta humana en el trabajo. Por tanto, el estudio de los riesgos en el trabajo y de la conducta ocupacional de las personas requiere la comprensión de esta interacción dinámica. A continuación se refieren varios modelos que ilustran la importancia y la complejidad de estas relaciones en un contexto de trabajo.

La *Teoría de la Equidad* de Adams (1963, 1965) que, sin pretender ser un modelo analítico de la interacción (P – C) sino del valor motivacional de los juicios de inequidad, puso en evidencia que tales juicios se derivan de la comparación que una persona realiza entre sus contribuciones al trabajo y los beneficios o efectos que obtiene en compensación (Balance Contribución – Retribución). A este juicio inicial la persona adiciona la comparación que hace del balance Contribución – Retribución de otro de referencia. Finalmente, el juicio de Equidad o de Inequidad surge de la comparación de los dos balances Contribución – Retribución, el propio y el de otro de comparación. Este modelo analítico destaca que en la construcción de los juicios de equidad o inequidad la persona confronta la percepción de sus aportes o contribuciones con la percepción de lo que el medio o el contexto le ofrece en compensación, tanto a ella como a su otro de comparación. Resulta evidente que esos juicios, que tienen un carácter motivacional importante, surgen de la interacción entre el concepto de la persona y lo que encuentra en su contexto. Tanto la una como el otro determinan la na-

turalidad y la calidad de tales motivadores.

El *Desbalance Esfuerzo - Retribución* (Siegrist, 1996; Siegrist, et al. 2004) se propuso como una manera de comprender la dinámica del estrés laboral y las enfermedades derivadas de las tensiones emocionales en el trabajo. Su formulación es, a nuestro parecer, una versión simplificada de la Teoría de la Equidad, que el investigador aplica específicamente a la explicación de las enfermedades derivadas de las tensiones en el trabajo. En breve, considera este enfoque que el estrés y la enfermedad asociada surgen cuando ocurre un desajuste, incongruencia o desbalance entre el esfuerzo que realiza la persona para desempeñarse en el trabajo y la retribución que obtiene por su trabajo. Este desbalance, que es un juicio subjetivo, se deriva de (1) la contrastación entre una expectativa acerca de la retribución merecida por el esfuerzo y (2) una percepción del beneficio o compensación realmente recibidos. Aparece aquí, de nuevo, una manera de entender la interacción entre la persona, sus percepciones y sus expectativas y un conjunto de hechos y realidades externos relativos a la retribución. Aquí se afirma que la incongruencia entre el concepto de la persona y un aspecto particular del contexto organizacional provoca efectos inconvenientes para la salud y la calidad de la vida en el trabajo.

Modelo de los *Tres Componentes de la Motivación para el Trabajo* (Toro, 1985; 1996). A nivel local el autor, trabajando en el diseño de un instrumento psicométrico para evaluación de la motivación para el trabajo, debió estructurar un modelo analítico de síntesis de la teoría motivacional, para dar fundamento conceptual al instrumento en proceso. A partir de una revisión amplia de la literatura motivacional logró estructurar un modelo explicativo basado en tres principios generales, bastante bien sustentados por la teoría motivacional corriente. El primero de tales principios afirma que existen procesos fisiológicos, emo-

cionales y cognitivos que tiene la propiedad de promover la conducta de las personas. Estas realidades se denominan Condiciones Motivacionales Internas, constituyen determinantes necesarios del comportamiento motivado, pero no son suficientes. Esto significa que su sola presencia no determina necesariamente una conducta motivada. El segundo principio asume que existen también realidades externas a la persona, características de los ambientes organizacionales y de trabajo. Estas se denominan Condiciones Motivacionales Externas y pueden promover conductas motivadas, operando desde fuera de la persona, como los incentivos, las amenazas o el reconocimiento. Estas condiciones externas también son determinantes necesarios de la conducta motivada pero su sola presencia no es suficiente para que se produzca la acción. El tercer elemento explicativo del modelo propone que, como condición indispensable para que se produzca la acción motivada, es preciso que estén presentes al menos una condición motivacional interna y al menos una condición motivacional externa. Además, que exista consistencia, afinidad o concordancia entre la condición interna y la externa. Tal consistencia se establece por dos mecanismos: (1) La afinidad entre la condición interna y externa (la sed se satisface con líquidos y el logro con resultados exitosos). (2) Una construcción cognitiva de consistencia que elabora la persona y que obedece a principios explorados por diferentes modelos teóricos de la motivación (juicios de inequidad, expectativas, motivos). Cuando se dan estas condiciones es altamente probable que se produzca una acción particular. Cuando falta alguna de estas tres condiciones o en lugar de consistencia la persona hace un juicio de inconsistencia se reduce o se elimina la posibilidad de aparición de una conducta específica. Los resultados empíricos obtenidos con el instrumento diseñado sobre la base de este modelo (Cuestionario de Motivación para

el Trabajo –CMT) evidencian su valor explicativo (Toro, 1996; 1996a). En el caso de este modelo conceptual es claro también que no es posible entender la motivación y la conducta de las personas en el trabajo sin abordar con claridad la dimensión particular que se busca examinar en el sujeto y entenderla en función y en relación con el contexto específico en el que se mueve la persona.

*Teorías de la Interacción Persona – Situación.* En el análisis de los riesgos en el trabajo, del estrés, la salud ocupacional y la accidentalidad se han propuesto diversos enfoques analíticos que buscan entender cómo las interacciones entre la persona y la situación pueden explicar el estrés, la salud o la enfermedad en el trabajo, los accidentes o los riesgos psicosociales (Juárez, 2008). A continuación se presenta una reseña de varios de estos enfoques, cuya consideración permitió inspirar y dar sustento al modelo teórico que proponemos para el análisis de los factores psicosociales, del riesgo y de los factores protectores.

*Modelo de Demanda – Control.* Desde hace algún tiempo propuso Karasek (1979) una manera de entender el estrés laboral, la enfermedad física y aún el bienestar psicológico como algo que resulta de la interacción entre las demandas que la realidad laboral impone al desempeñante de un cargo y, por otra parte, de las posibilidades de control que sobre ellas puede tener la persona. De este modo, de un buen nivel de ajuste o armonía entre las demandas y el control se deriva bienestar, satisfacción, salud. Por contraste unas demandas excesivas asociadas a unas posibilidades limitadas de control garantizan estrés, insatisfacción y riesgo de desarrollo de enfermedades ocupacionales. Muchas pueden ser las variables o condiciones consideradas como demandas. De igual modo, muy distintas pueden ser las condiciones relativas al control. Se ha criticado a este modelo el no considerar otras realidades contextuales

que pueden afectar la interacción entre demandas y control. Por ejemplo, Van Yperen & Snijders (2000) analizaron en un estudio la influencia de condiciones personales como la auto-eficacia y las percepciones compartidas con otros miembros del equipo de trabajo. Resultó evidente que tanto los juicios de auto-eficacia como el compartir o no con el equipo percepciones sobre la demanda y el control determinaron diferencias en la aparición de síntomas y en la cantidad de días de incapacidad.

De nuevo aparece aquí el tema de la interacción entre el contexto del trabajo y las condiciones de la persona y el hecho de que su interacción determina resultados particulares en relación con la salud, el estrés o el bienestar laboral. Encontramos deficiente en este modelo la falta de especificidad acerca de lo que se debe incluir en el concepto de demanda. En cuanto al control pueden entenderse dos realidades distintas: el control permitido en el diseño del cargo o especificado por la empresa y el control esperado o deseado por la persona. Esto a su turno depende de condiciones de la persona que no se especifican en el modelo pero que deben analizarse para obtener una buena comprensión de su visión del control.

*Modelo de la Seguridad en el Sitio de Trabajo.* Christian, Wallace, Bradley y Burke (2009) proponen un modelo analítico que busca predecir los comportamientos de seguridad en el sitio de trabajo. Sus postulados son sustentados por un meta-análisis realizado con una muestra muy amplia de literatura especializada.

Para comenzar, estos investigadores distinguen entre la conducta o desempeño de seguridad de las personas en el trabajo y los resultados o consecuencias de tal conducta. El uso de implementos protectores o la aplicación de las normas de seguridad son comportamientos que pueden provocar o no resultados como la reducción o eliminación de lesiones o la participación en planes y programas de prevención.

En segundo término el modelo propone que el desempeño en seguridad depende de factores situacionales, externos al individuo, entre ellos principalmente el clima de seguridad y el liderazgo. También depende de las condiciones de la persona, principalmente de sus características de personalidad y de sus actitudes hacia el trabajo. La interacción entre estas dos condiciones, persona y situación, afecta la motivación para la seguridad y el conocimiento sobre seguridad de la persona. Estos a su vez determinan su desempeño en lo relativo a la seguridad. Este desempeño produce resultados positivos o negativos que no se deben confundir con el desempeño ocupacional.

Para estos autores la situación y la persona son determinantes “distales” del desempeño laboral. Lo afectan de manera indirecta. La motivación y el conocimiento son determinantes “proximales” del desempeño, es decir, lo influyen de modo directo y más intenso que los determinantes distales.

Desde el punto de vista de los FP es preciso tener en consideración que todos estos elementos y sus relaciones representan, en este modelo, realidades e instancias analíticas distintas, interactuantes y de carácter psicosocial, según se propuso previamente. Encontramos que este modelo se queda corto en la identificación de variables que hacen parte del contexto del trabajo, pues es preciso tener en cuenta otras de carácter económico, organizacional, tecnológico o social. Por otra parte, considerar el clima como una condición del contexto puede ser problemático dado que el clima como un fenómeno perceptivo puede entenderse mejor como un producto de la interacción entre el contexto y la persona (James & James, 1989; Toro, 2001; Neal, Griffin & Hart, 2000 ). Para que pueda haber percepciones compartidas entre los individuos debe existir una realidad externa suficientemente concreta e influyente para que la gente pueda estar de acuerdo en sus percepciones (Christian et al. 2009).

### *Teoría del Ajuste Persona - Ambiente.*

El término ajuste se refiere a la congruencia, similitud o ensamble entre las condiciones de la persona y las del contexto en el que opera. Diversas teorías de la inteligencia proponen que la adaptación de las personas, entendida como acomodación al ambiente o creación de ambientes, constituye una manera de ajuste que se da entre las demandas del ambiente y las posibilidades de respuesta de las personas (Guilford, 1967; Stenberg, 1996; Caruso y Salovey, 2005). De este modo las personas con habilidades más desarrolladas podrán adaptarse mejor o promover ambientes propios para la expresión de sus habilidades. En el contexto del análisis de la salud ocupacional Edwards (1996) sugiere la idea de un ajuste entre las demandas individuales y las provisiones ambientales, que puede desequilibrarse promoviendo disfuncionalidades en la persona o en el trabajo. Edwards y Harison (1993) proponen la existencia de un ajuste entre los valores institucionales de la empresa y los del individuo que, al romperse, genera dificultades para la persona y la organización. La misma teoría de Demanda – Control de Karasek (1979) es una manera de explicar que los equilibrios entre las condiciones de las personas y las del contexto tienden a producir efectos convenientes y saludables. Lo contrario ocurre cuando tales equilibrios se alteran.

Harrison (1978) propone que la persona y el ambiente son constructos subjetivos y a la vez objetivos. Es decir, que el ambiente objetivo está constituido por los hechos y realidades específicas de un contexto de trabajo y el ambiente subjetivo está conformado por las representaciones, ideas y conceptos personales que el individuo desarrolla en relación con el contexto. Entre los dos contextos puede haber convergencias o divergencias y cada una de ellas provoca efectos distintos. Por otra parte, el término de “persona objetiva” se refiere a las particularidades de estilo, personalidad,

motivos y habilidades reales del individuo. La “persona subjetiva” es la imagen que el sujeto se forma de si mismo, de sus competencias, posibilidades, limitaciones y deficiencias. También pueden ocurrir ajustes o desajustes entre estas dos realidades de la persona, con sus consiguientes efectos positivos y negativos.

Las características objetivas del ambiente influyen sobre las características subjetivas del ambiente. Por otra parte las características objetivas de la persona influyen sobre su imagen subjetiva. El ajuste o desajuste de estos componentes subjetivos determina la conducta laboral y de seguridad de las personas en el trabajo. A este modelo analítico Yu (2009) le adiciona un componente explicativo importante. Este investigador propone que los ajustes o desajustes subjetivos, conformados como se acaba de describir, provocan afectos (actitudes, satisfacción, interés) y tales afectos retroalimentan las imágenes objetivas y subjetivas de la persona y de la situación, contribuyendo de esta manera al ajuste o desajuste y, por consecuencia, a determinar la conducta en el ambiente de trabajo.

Las consideraciones precedentes llaman la atención sobre varios hechos importantes: (1) Las actuaciones de las personas en el trabajo están determinadas por sus condiciones personales, por el contexto y por las interacción entre estas dos instancias. Ninguna de estas tres condiciones es suficiente para explicar la acción. Es indispensable considerarlas todas. (2) La interacción entre las condiciones de las personas y su contexto de actuación es dinámica y compleja, hasta el punto que se necesitan modelos analíticos explicativos que permitan entender estas realidades. (3) De las interacciones persona – contexto se derivan muchos efectos particulares. Cada tipo de análisis que se desee realizar deberá determinar aquellos efectos que resultan relevantes para el análisis en cuestión. Es decir, cuando se analiza el riesgo psicosocial se

tendrán en cuenta unos efectos y otros se considerarán cuando se analiza el desempeño, la motivación, el compromiso o el ausentismo.

*El rol de la percepción en la interacción persona – contexto (P – C).*

Existe, entonces, una amplia gama de realidades contextuales que pueden interactuar con una también amplia gama de condiciones personales de un individuo en el trabajo. Aunque contamos con información importante al respecto, esto deberá seguirse estudiando por la comunidad científica. Para ser consistentes con el énfasis analítico que hemos dado a este modelo explicativo nos centraremos en el fenómeno perceptivo que es, sin duda, uno de los resultados más claros y evidentes de la interacción persona – situación (James, James & Ashe, 1990; Toro, 2009), además de un precursor clave en la formación de juicios y en la determinación del comportamiento en el trabajo (James, James & Ashe, 1990; Joyce & Slocum, 1990). Con esta decisión dejamos de lado, por ahora, algunos asuntos que merecen atención pero abordamos un tema con un potencial explicativo muy grande tanto de la interacción (P – C) como de sus múltiples efectos en la conducta laboral individual y colectiva.

Hay diversas percepciones que se pueden abordar en el análisis del riesgo y de los factores protectores. En este caso centraremos la atención en cuatro realidades perceptivas ampliamente estudiadas y muy relevantes en este contexto analítico: 1) Las percepciones de las realidades contextuales del trabajo (tecnológicas, organizacionales, económicas, sociales e individuales). 2) El Clima de Seguridad. 3) La percepción de la justicia organizacional y 4) La percepción de la relación Demanda – Control.

Estas percepciones constituyen representaciones subjetivas, individuales o colectivas, que contienen, como lo afirman James, James y Ashe (1990) elementos de

la realidad y del contexto, con un significado y sentido que reciben de los juicios, expectativas y esquemas de pensamiento que la persona ha construido previamente. De este modo, estas percepciones son un producto cognitivo de la interacción de las condiciones internas de la persona con las realidades objetivas de su ambiente de trabajo. En estas representaciones pueden tener más peso las condiciones internas de la persona o los hechos objetivos del contexto. Estos diferentes pesos relativos determinan las diferencias individuales, que justifican la evaluación del proceso perceptivo y que pueden reflejar desajustes o inconsistencias reveladoras de riesgos psicosociales o, por el contrario, ajuste, armonía o equilibrio, con lo cual adquieren el carácter de factores protectores.

Otro aspecto importante de la percepción consiste en que ella es el inicio de procesos cognitivos que pueden llegar a ser muy complejos. Tales procesos se nutren de la información significativa que aporta la percepción (Joyce & Slocum, 1990; Thompson & Luthans, 1990; Toro, 1986) y contribuyen a la determinación del comportamiento laboral de la persona (Toro, 2002). Los comportamientos así determinados pueden provocar efectos positivos o negativos sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo de la persona o del grupo de trabajo y se constituyen, por tanto, en factores psicosociales de riesgo o en protectores.

*La percepción de las realidades del contexto de trabajo* es esencial por cuanto aquí se concretan las representaciones, subjetivamente valoradas, de los distintos aspectos del ambiente para la persona. Para evaluar estas percepciones se diseñó, como parte de este proyecto, un instrumento psicométrico que examina las imágenes positivas o negativas que las personas se forman de un conjunto de 91 indicadores relativos a las cinco dimensiones del trabajo. De esta manera se cuenta, para el análisis, con una

valoración que de esos mismos indicadores hace un evaluador externo al cargo, evaluación que aporta la descripción objetiva del trabajo, y la escala referida que evalúa las percepciones que la persona tiene de tales realidades. Las convergencias y divergencias entre la descripción objetiva (valorada por observador externo al cargo) y la percepción de tales realidades, reportada por el desempeñante, permiten identificar riesgos o protectores con un buen nivel de especificidad. Por otra parte, el conocimiento de estas percepciones facilita el análisis de sus efectos sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo de la persona, lo que les da su carácter psicosocial.

*El clima de seguridad en el trabajo.* Existe en la literatura especializada el concepto de Clima de Seguridad, que se refiere a las percepciones que se forma el personal acerca del ambiente de compromiso, de la dirección y de los empleados, en relación con la prevención y manejo de los riesgos en el trabajo. Neal, Griffin y Hart (2000) reportan que han identificado 4 dimensiones importantes del clima de seguridad en una organización:

- Valores Gerenciales: Medida en que los mandos conceden una alta prioridad a la seguridad.
- Comunicaciones de Seguridad: Medida en que existe un ambiente abierto para el intercambio de información sobre seguridad.
- Capacitación en seguridad: Medida en que la capacitación específica es accesible, relevante y comprensiva (integral).
- Sistemas de Seguridad: Medida en que los procedimientos de seguridad se perciben como efectivos en la prevención de accidentes.

De acuerdo con estos investigadores, un clima de seguridad provee al empleado pistas en relación con los comportamientos y resultados que son reforzados o alternativamente castigados. Un buen número de resultados de investigación ha mostrado que

estos factores son predictivos de resultados relativos a la seguridad tales como accidentes, lesiones, cumplimiento de normas de seguridad, motivación para la seguridad y conocimientos sobre seguridad (Brown & Holmes, 1986; Dedobbeleer & Beland, 1991; Hofmann & Stetzer, 1996; Neal, Griffin & Hart, 2000).

Para el propósito de esta investigación se diseñó una escala de clima de seguridad en el trabajo, con 28 reactivos que buscan evaluar las cuatro dimensiones del clima propuestas por Neal, Griffin y Hart. Sus resultados permitirán detectar un aspecto de la realidad, de carácter preventivo y gerencial, que no se puede apreciar a partir de las percepciones del contexto operativo del trabajo, lo que se obtiene a partir de la otra escala perceptiva referida. Por otra parte, los datos aquí obtenidos permiten identificar posibles efectos de estas percepciones sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo del personal y, por tanto, su carácter de riesgo o de factor protector.

*La percepción de justicia organizacional* es otro producto de la interacción persona – contexto, con una capacidad apreciable de afectar de muy diversas maneras el ánimo y el desempeño de las personas en el trabajo y su comportamiento laboral (Greenberg, 1990; Omar, 2008). Estas percepciones de justicia están siempre en función de la compensación por el trabajo e inciden ampliamente sobre la motivación para el trabajo (Adams, 1963), la satisfacción laboral (Toro, 2002a), el compromiso (Toro, 2002b) y el desempeño (Toro, 2002). En la presente investigación obtenemos una medida general de la percepción de justicia, sin discriminar tipos o modalidades. Este dato se obtiene de promediar varios ítems de la Dimensión Económica de la escala de Percepción del Trabajo.

No obstante lo anterior, También incluimos entre los instrumentos evaluativos un mecanismo que permite evaluar otro concepto de justicia, que es el desbalance Es-

fuerzo – Retribución de Siegrist (1996). En nuestro concepto este constructo es equivalente al de Balance Contribución – Retribución de Adams, que también contiene un juicio sobre justicia (equidad, inequidad). Para obtener una medida del desbalance (E – R) los instrumentos diseñados nos permiten contrastar el resultado de la Dimensión Tecnológica -Demandas - que arroja la Escala de Percepción del trabajo con el resultado de la Dimensión Económica de la misma escala.

Como en las demás evaluaciones de la percepción, los datos obtenidos de la manera descrita permiten contar con una medida general de percepción de justicia que facilitará analizar sus efectos sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo, además de proveer una importante retroalimentación a la empresa sobre estos asuntos.

*La percepción de la relación Demanda – Control.* El modelo de la relación Demanda – Control de Karasec (1979) propone como concepto central que no son las demandas del trabajo, como tales, lo que acarrea efectos inconvenientes sino la combinación de una alta demanda y una escasa posibilidad de control. Esta condición determina efectos negativos sobre la salud física y psicológica de las personas expuestas, según lo han evidenciado estudios realizados a este respecto (Theorell & Karasec, 1996; Van Yperen & Snijders, 2000). No obstante, estos últimos investigadores encontraron que existe un factor que afecta la relación demanda - control referida porque actúa como condición interviniente. De hecho encontraron que el nivel de auto-eficacia que ha desarrollado una persona tiende a atenuar el efecto nocivo de la relación en cuestión, si es alto, y a acentuar los efectos inconvenientes si es bajo.

Por otra parte, es preciso tener en consideración que la demanda y el control y su respectivo balance o desbalance producen efectos favorables o nocivos solo cuando

son percibidos y se incorporan a la conciencia de la persona. Esto significa que no es exclusivamente la demanda objetiva y la posibilidad objetiva de control lo que se constituye en un factor psicosocial sino las imágenes o representaciones que la persona elabora, naturalmente a partir de las realidades objetivas. Por esta razón, una alta demanda puede no ser percibida como excesiva por una persona con alta autoestima o autoeficacia. Del mismo modo, una limitada posibilidad de control, objetivamente establecida, puede no ser percibida como tal por una persona con alta Internalidad o con una bien desarrollada motivación al logro. Si esto es así, es preciso tener en consideración la incidencia de dos realidades que ya se han venido discutiendo: (1) el efecto psicosocial positivo o negativo surge de la interacción entre la realidad externa y las particularidades internas de la persona, (2) de tal interacción se derivan percepciones que resultan siendo los agentes causales directos de los efectos positivos o adversos.

Para la evaluación de las percepciones surgidas de la situación de demanda – control en el trabajo se estableció un mecanismo psicométrico consistente en que en la Escala de Percepción del Trabajo se evalúan dos variables denominadas Dimensión Tecnológica Demandas y Dimensión Tecnológica Control, con 12 y 9 reactivos respectivamente. Estas dos variables permiten medir las percepciones sobre la demanda y el control. Su contrastación facilita la identificación del grado de balance o desbalance que la persona evaluada percibe al respecto.

Las consideraciones precedentes destacan que las percepciones de las personas incorporan elementos de la realidad objetiva del trabajo, interpretados y comprendidos a la luz de las particularidades subjetivas individuales. De la conjugación de estos dos elementos surgen representaciones de la realidad que se convierten en reguladores parciales de las respuestas afectivas y emocionales de las personas y de su conducta

en el trabajo. Tanto sus reacciones afectivas como su comportamiento se constituyen en factores psicosociales que pueden tener efectos convenientes o inconvenientes para la persona, el grupo y la organización. En este proyecto de investigación se desarrollaron instrumentos para evaluar objetivamente tales percepciones y también para evaluar sus efectos, asunto que se examinará en el capítulo siguiente.

#### *Efectos de los factores psicosociales.*

Tal como se ha reportado en la literatura especializada y se ha mencionado en este escrito, los factores psicosociales (FP) promueven consecuencias positivas o negativas en el individuo, en la empresa y en la vida extra-laboral, la que en este estudio conceptualizamos como de carácter familiar y social.

##### *- Efectos de los FP sobre las personas.*

En esta sección se examinará el influjo de los FP sobre la salud, el bienestar, el desempeño y el desarrollo de la persona vinculada a la organización. En los análisis precedentes se propuso que los FP, originados en el contexto laboral, en la persona o en la interacción contexto – persona pueden producir efectos positivos que denominamos protectores o negativos denominados riesgos. Un primer nivel de impacto de los FP, cualquiera que sea su origen, es la persona misma. En ella estas condiciones psicosociales, por definición, se consideraron con potencial especial para incidir sobre su salud física y psicológica, su bienestar, su desempeño laboral y su crecimiento psicológico como adulto. A continuación se consideran estos distintos efectos y se propone una manera de evaluarlos.

##### *- Efectos sobre la salud.*

Este es un campo en el que, si bien existe abundante literatura que reporta resultados de la manera como las condiciones del trabajo pueden afectar la salud (Uribe, 2008; Whaley, Morrison, Payne, Fritschi,

& Wall, 2005; Tucker & Rutherford, 2005), aún falta mucho por examinar y conocer con claridad. A este respecto es importante mencionar, por ejemplo, los estudios sobre estrés laboral, agotamiento psicológico (burnout), malestares psicosomáticos o problemas psicopatológicos y asuntos más específicos como las afecciones coronarias, la depresión, los estados de ansiedad, o las lumbalgias, para mencionar algunos. En todos estos casos se han mostrado evidencias acerca de la relación entre estos efectos y las condiciones del trabajo. Lo que no resulta siempre claro es el mecanismo a través del cual se producen unos efectos particulares y no otros o las condiciones intervinientes o predisponentes asociadas. Todos estos son aspectos de la relación dinámica entre salud y FP que es preciso examinar con detenimiento a la luz de modelos explicativos apropiados. El modelo analítico que aquí proponemos tiene la capacidad de facilitar la conceptualización de estas relaciones y de proponer agentes causales e intervinientes, por su carácter general e integrador.

Ilustramos a continuación el tipo de investigación que es preciso realizar y la manera como un buen modelo analítico facilita este trabajo. Un equipo de investigación realizó un estudio longitudinal de las relaciones entre el apoyo percibido de los jefes y de los compañeros de trabajo y el lumbago, en un grupo seleccionado de 46 personas que no reportaron antes esta dolencia y que no contaban con condiciones físicas ni factores demográficos predisponentes (Elfering, Semmer, Schade, Grund, y Boos, 2002). En consistencia con investigaciones precedentes encontraron que las percepciones del trabajo y otros factores psicosociales laborales fueron predictores de desórdenes futuros músculo – esqueléticos, aún en condiciones de control de la carga física y de factores demográficos de riesgo. También evidenciaron que la falta de apoyo social de jefes y compañeros de trabajo se asoció a un alto riesgo de lum-

bago. Resultó particularmente nociva la relación entre bajo apoyo por parte del jefe y alto apoyo por parte de los compañeros. Este resultado se explicó porque los compañeros tendieron a ser más comprensivos y a expresar más empatía que otras personas, lo que reforzó el comportamiento de quejarse, asunto que hizo percibir más crítica la indiferencia del jefe. Pero también se encontró que una afectividad negativa alta predispone a la persona a percibir más aspectos negativos en su situación de trabajo y a reportar más sufrimiento. Este tipo de investigación evidencia que además de los antecedentes y consecuencias es preciso tener en consideración condiciones intervinientes como la reacción de los compañeros y condiciones predisponentes como la afectividad de las personas evaluadas.

Tanto el modelo conceptual como el instrumental psicométrico desarrollado aquí ofrecen los recursos necesarios para examinar con mucho detalle una amplia gama de relaciones existentes entre diversos FP y distintos aspectos de la salud de las personas en el trabajo.

Para el examen de la influencia de los FP sobre la salud se han desarrollado diversos instrumentos evaluativos, como el General Health Questionnaire (GHQ) de Goldberg (1972) aplicable a la evaluación de los efectos de las condiciones del trabajo sobre la salud mental y su versión mejorada posteriormente, (Whaley, Morrison, Payne, Fritschi y Wall, 2005). El Physical Health Questionnaire (PHQ) (Schat, Kelloway & Desmarais, 2005) diseñado para la evaluación de los efectos de riesgos psicosociales sobre la salud física o el (SF12) (Kudielka, Hanebuth, Von Kanel, Gander, Grande & Fischer, 2005) que busca examinar la relación entre características psicosociales del trabajo y la salud asociada a la calidad de vida en el trabajo. Se fundamenta en la exploración del desbalance Esfuerzo – Retribución y sus efectos sobre diversos aspectos de la salud física y psicológica.

No obstante, estos y otros instrumentos se desarrollaron en contextos culturales y de investigación que no resultan del todo afines a las condiciones culturales y al modo analítico que se ha desarrollado en esta investigación, razón por la cual se decidió diseñar y validar la Escala General de Salud EGS que explora síntomas físicos relativos a varios sistemas corporales, aspectos psicológicos como la depresión, la ansiedad, estados emocionales como la ira o el “mal genio” además de varios indicadores de agotamiento psicológico (Burnout). Este cuestionario general incorpora síntomas e indicadores de salud empleados por cuestionarios como los referidos, utilizando términos y expresiones propias de la cultura local. El examen de los efectos de los FP sobre la salud, con este tipo de instrumentos basados en el auto – reporte, en ningún caso sustituye la evaluación médica objetiva pero facilita detectar condiciones de salud percibidas que deben entenderse como alertas tempranas de estados de salud o enfermedad ciertos. La evaluación que proporcionan provee elementos de juicio para decidir acerca de la conveniencia del estudio cuidadoso de una situación específica de salud que deba manejarse en el trabajo.

#### *- Efectos sobre el bienestar*

Antes de hacer referencia a estos efectos es preciso considerar algunas distinciones de términos que, en el lenguaje corriente, pueden confundirse o parecer equivalentes. Se trata principalmente de los términos satisfacción, bienestar, calidad de vida.

Tal como lo expresan diversos investigadores, la satisfacción es una reacción afectiva que surge de encontrar consistencia entre algún aspecto de la realidad y las expectativas o intereses de la persona (Vroom, 1964; Locke, 1976; Wright & Cropanzano, 2000). Por contraste, cuando la realidad supera lo esperado puede haber felicidad, sentimientos de inequidad o diso-

nancia y cuando la realidad es inferior a las expectativas o intereses surge una reacción afectiva de insatisfacción. Por otra parte, se menciona en la literatura especializada la Satisfacción Laboral General para hacer referencia al tipo de afecto que una persona experimenta en relación con su trabajo en general, sin tener en consideración algún aspecto en particular (Wright & Cropanzano, 2000). Para estos autores el término Satisfacción con la Vida se refiere también a una valoración subjetiva que una persona hace de su vida en general, de la cual puede surgir un estado afectivo positivo, de complacencia o por el contrario de descontento, que no hace referencia un aspecto particular de la vida sino a la vida en general.

Por otra parte, la Calidad de la Vida Laboral es una expresión que se refiere a los hechos y realidades del trabajo que objetivamente favorecen y promueven el bienestar y desarrollo del potencial de las personas, en el contexto laboral, además de evitar o remover todo aquello que pueda poner en peligro este bienestar, integridad y desarrollo del potencial. Además de la existencia cierta de tales realidades la calidad de vida es también un asunto subjetivo que supone percepciones, conciencia y valoraciones de la persona (Toro, 1991, Cherns & Davis, 1975; Fernández, 1989). Para estos investigadores, la satisfacción laboral y también la satisfacción con la vida pueden entenderse como indicadores parciales de calidad de vida laboral, teniendo en consideración que la calidad de la vida laboral se refiere a un universo temático más amplio e integrador que la satisfacción. Ésta es apenas una parte y manifestación de aquella.

Algo similar ocurre con el término Bienestar. Los investigadores distinguen diversos tipos de bienestar (Littlewood, 2008), con efectos relativamente diferentes sobre la salud y el desempeño. No está dentro del alcance de este escrito analizar estas modalidades y sus efectos. El bienestar laboral se entiende, por otra parte, como un

efecto parcial de las condiciones de calidad de vida, consistente en un conjunto de reacciones no solo afectivas (como en el caso de la satisfacción) sino también cognitivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, energía y salud (Siegrist, Wahrendorf, Von dem Kneesebeck, Jürges & Borsch, 2007, citados por Littlewood, 2008). Se trata de un juicio de valor acerca de la realidad, acompañado de afectos positivos o negativos y de reacciones fisiológicas, que se deriva de las condiciones objetivas del trabajo, de la percepción de justicia en el trabajo y de la satisfacción laboral (Littlewood, 2008). Esto significa que la satisfacción laboral es, al tiempo que un indicador parcial de calidad de vida en el trabajo, un componente de una categoría analítica más amplia denominada Bienestar Laboral. Pero a su vez el bienestar laboral es también un componente parcial del constructo más amplio y global de Calidad de vida laboral. En otros términos, la satisfacción laboral es un componente analítico parcial del Bienestar laboral. A su vez el bienestar es un componente parcial de la Calidad de la Vida Laboral.

Para la medida del Bienestar Laboral se desarrolló en este modelo analítico un conjunto de escalas que buscan explorar varios aspectos del constructo, teniendo en cuenta las consideraciones y distinciones precedentes (Tabla 1)

Una combinación de estas evaluaciones permite obtener un indicador de Bienestar Laboral, además de indicadores parciales arrojados por cada una de las escalas, así: Estado de salud percibido, satisfacción general con el trabajo, Reacciones y actitudes inducidas por las percepciones del trabajo, conflictividad o armonía de las relaciones trabajo – descanso. Este conjunto de medidas permite una evaluación del bienestar laboral a partir de percepciones, juicios y efectos experimentados de la influencia positiva o negativa del trabajo en la vida de la persona. De este modo el modelo propuesto

Tabla No. 1. *Instrumentos utilizados para obtener la medida de Bienestar Laboral*

ESCALA	CONTENIDO
EGS	Salud física, salud psicológica y bienestar general.
EGSL	Satisfacción laboral general y en relación con algunas facetas del trabajo.
EDT	Disposición al Trabajo: frustración, resignación, perjuicios, gusto, desarrollo.
EBE	Bienestar Extra – laboral: Independencia o interferencia trabajo - descanso.

facilita la evaluación de efectos posibles de cada uno de los FP sobre el bienestar como un todo y sobre aspectos parciales claves del mismo constructo. Estas medidas del bienestar facilitarán también el estudio de esta condición sobre el desempeño y el desarrollo de la persona y sobre su vida extra-laboral.

*- Efectos sobre el desempeño*

Aunque existen algunas diferencias de enfoque en cuanto a las consecuencias del desempeño, en general se considera en la literatura que el término hace referencia a la acción o acciones que una persona realiza con la intención de obtener un efecto, una consecuencia o un resultado particular (Rothwell, Hohne & King, 2000; Chevalier, 2007; Toro, 2002).

Proponen los analistas (Ajzen & Fishbein, 1980; Toro & Cabrera, 1985; Toro, 2002; Toro, 1984; Sternberg, 1996) varios determinantes directos del desempeño, a saber:

Los *saberes* o estructuras cognitivas desarrolladas a lo largo de la vida de la persona, a partir de su aprendizaje y experiencia. Ellos definen el contenido y la dirección de la acción.

Las *habilidades*, aptitudes o competencias, tanto motrices como intelectuales de las que dispone la persona en el momento de la acción. Ellas aseguran la pertinencia y eficacia de la acción pensada.

Los *intereses, preferencias o expectativas* de la persona que motivan la conducta y por tanto promueven la acción o la evitación.

El desempeño y sus resultados están determinados de modo directo por la interacción de estos tres condicionantes de la acción (Toro, 2002).

Existen también diversas realidades contextuales que tienen efectos importantes sobre el desempeño (Rothwell, Hohne & King, 2000; Toro, 2002). Se trata del contexto inmediato del trabajo, es decir la tarea misma, las especificaciones del diseño del trabajo. Se incluyen también en esta categoría todos los elementos tecnológicos, sociales, culturales, económicos y estratégicos de la organización. De igual manera pueden entenderse como realidades contextuales las condiciones demográficas y de personalidad de quien se desempeña. Estas realidades no suelen tener un efecto directo sobre el desempeño pero su efecto indirecto sí lo puede afectar de modo positivo o negativo. Esto ocurre porque su influencia se ejerce sobre los conocimientos, habilidades y motivación y, por este conducto, afecta el desempeño. Su influjo es indirecto (Toro, 2002).

Uno de los criterios a través de los cuales se juzga si una realidad cualquiera puede ser un FP es su capacidad para afectar la salud, el bienestar, el desempeño o el crecimiento psicológico de las personas. Dado que tanto los determinantes directos del desempeño (conocimiento, habilidad y motivación) como sus determinantes indirectos o contextuales impactan positiva o negativamente el desempeño y el desarrollo de las personas, es preciso entender todas estas condiciones como FP que, en la medida en que promuevan efectos negativos o positivos, tendrán el carácter de riesgos o

de factores protectores.

Para el propósito de esta investigación se diseñaron dos instrumentos psicométricos que permiten una aproximación general a la evaluación del desempeño, muy convenientes cuando no existe en la empresa un mecanismo evaluativo técnicamente bien diseñado y validado. Se trata de las escalas EED para evaluación del desempeño y EES para evaluar la satisfactoriedad. La primera facilita una valoración sencilla, por parte del jefe o supervisor, de varias dimensiones esenciales del desempeño laboral de una persona, independientemente del cargo que ocupe. La segunda valora el grado de satisfacción del jefe o supervisor inmediato con el desempeño del evaluado en cada una de las dimensiones del trabajo examinadas. Esta evaluación permite operacionalizar y evaluar un constructo denominado Satisfactoriedad (Davis, England & Lofquist, 1968), que se refiere a la medida en que un empleado o trabajador satisface las expectativas y exigencias de la organización y, por tanto, de su jefe. Es posible que una persona con buen desempeño no sea satisfactoria para su supervisor. Una con deficiencias en su desempeño puede resultarle altamente satisfactoria. Los resultados arrojados por esta segunda valoración (EES) se contrastan con los datos obtenidos al aplicar a la persona evaluada la escala de satisfacción laboral, que ya se mencionó (EGSL).

Este procedimiento permite obtener un indicador de Ajuste Ocupacional que se define como el grado de equilibrio entre la satisfacción laboral del empleado y la satisfactoriedad o grado de satisfacción de la empresa con el empleado (Super, 1968; Toro, 1982). Para nuestro propósito adoptamos como una medida de Satisfactoriedad el resultado arrojado por EES. Por consiguiente, será más alto el ajuste ocupacional de una persona entre más altas sean las medidas de su satisfacción y de la satisfactoriedad. Este nivel de ajuste ocupacional se constituye en un factor psicosocial

protector, muy importante, por su potencial para propiciar bienestar, salud mental desempeño y desarrollo de la persona. Por el contrario, una baja satisfacción laboral asociada a una baja satisfactoriedad conforman claramente una condición de riesgo psicosocial por sus potenciales efectos nocivos sobre la salud, bienestar, desempeño y desarrollo. Combinaciones diferentes de estas dos medidas tendrán efectos diferentes en la persona, la organización y la vida extra-laboral, que podrá estudiar el modelo analítico propuesto.

Las consideraciones precedentes permiten pensar que el desempeño laboral puede afectarse por la calidad de las condiciones personales y contextuales en que actúa un individuo. Tales condiciones son FP. A su vez, el desempeño promueve efectos que aquí consideramos como Satisfactoriedad y Ajuste Ocupacional, que son realidades psicosociales con potencial para influenciar la organización y su productividad y al tiempo el bienestar, salud, desempeño y desarrollo de las persona.

#### *- Efectos sobre el desarrollo*

Teniendo en consideración que el desarrollo intelectual, emocional, conductual y social de las personas es un proceso continuo que no concluye (Ericson, 1959; Aljuri & Salom, 1994; Romero, 1994b; Kilburg, 2000) es indispensable examinar de qué manera es afectado, positiva o negativamente, por los riesgos y los protectores psicosociales. Para el propósito tomamos en consideración un modelo analítico propuesto por Romero (1994) en el que utiliza el término Crecimiento Psicológico, que también consideramos más apropiado en este contexto analítico. El autor referido enfoca sus explicaciones con base en la Teoría de los Motivos Sociales de McClelland y colaboradores (1971). Encontramos de gran utilidad y valor heurístico la propuesta de Romero, además de que está validada con base en investigación científica desarro-

llada en Latinoamérica. Por estas razones incorporamos ese cuerpo conceptual dentro del modelo analítico de los FP que estamos proponiendo, como un elemento importante para comprender uno de los múltiples efectos de los FP sobre la vida de las personas en el trabajo.

Romero define el Crecimiento Psicológico como “Un proceso a través del cual la persona genera construcciones integradoras cada vez más complejas sobre su realidad interior (individual) y exterior (social) que le significan cambios positivos como ser humano” (Romero, 1994; Romero, 1999, p.75). Al explicarlo como un proceso el autor considera que se trata de un complejo de actividad progresiva y no de un resultado definitivo. Una construcción integradora es, de acuerdo con Kelly (1963) una interpretación personal de la realidad, que puede centrarse más en los aspectos positivos y de oportunidad o en los aspectos negativos o desventajas. Estas construcciones se van enriqueciendo con el aprendizaje y la experiencia y se van haciendo más complejas e incluyentes, lo que habilita a la persona para mejores comprensiones y manejos de la realidad personal, como sus éxitos, deficiencias o fracasos y para comprender mejor su entorno social y actuar hacia él con más eficacia. Como consecuencia de todo esto la persona puede experimentar auto-estima, satisfacción, bienestar y motivación para el trabajo, entre otros efectos (Romero, 1999).

Esta conceptualización del crecimiento psicológico tiene una gran afinidad con visiones del desarrollo de la personalidad como las propuestas de tiempo atrás por Ericson (1959) y Jahoda (1950). Esta última autora propone varios criterios para caracterizar una personalidad saludable: Interviene activamente en su ambiente, muestra unidad en su personalidad y es capaz de percibir correctamente el mundo que la rodea y también a sí misma (Citada por Ericson, 1959). Estas son condiciones que se actualizan y se adecúan permanentemen-

te mediante el esfuerzo constante de la persona. Esto es lo que significa el crecimiento psicológico de una persona: un proceso voluntario de mejoramiento e integración y de adecuación interna y externa, como lo propone Romero.

Esta posibilidad real de mejoramiento psicológico interno y de la conducta social, permanente e indefinida, depende de los esfuerzos de la persona para construir y reconstruir sus interpretaciones de la realidad (Eljuri y Salom, 1994). No se produce por generación espontánea. Pero también es facilitada u obstaculizada por condiciones contextuales como el diseño y demás especificaciones del trabajo, las particularidades de la organización, su estructura y su cultura y todas las demás representaciones de la realidad laboral que construye la colectividad, como el clima organizacional.

Por otra parte, hace falta examinar a través de la investigación los diversos efectos que provocan en la vida personal y laboral varios aspectos del crecimiento psicológico. En nuestro concepto, cualquiera que sea el grado o nivel de crecimiento siempre tendrá el carácter de un FP que potencialmente puede afectar a la persona y al entorno como lo hace cualquier otro FP. Por lo pronto los investigadores citados han constatado que un crecimiento psicológico positivo impacta muy favorablemente el bienestar de la persona, su auto-estima, refuerza y consolida su motivación y, por este camino, determina de modo apreciable el mejoramiento de su desempeño laboral (Romero, 1999, Salom & Romero, 1994).

Para la evaluación del crecimiento psicológico se diseñó en nuestro proyecto analítico una escala que busca examinar y estimar el grado de crecimiento psicológico de las personas (EDEPSI), basada en los cuatro criterios propuestos por Romero (1999) y que define de la siguiente manera (p. 99):

- Apertura al Cambio: Disposición de la persona a exponerse a experiencias nuevas y crecer a partir de ellas.

- Flexibilidad: Capacidad de generar construcciones alternativas de personas (yo, tu, otros) o de situaciones que nos ayudan a crecer.
- Manejo de la Incertidumbre: Capacidad para construir las situaciones inciertas o impredecibles de manera favorable para nuestro crecimiento.
- Manejo del Fracaso: Capacidad para utilizar la información presente en la situación de fracaso de manera favorable para el crecimiento personal.

De esta manera, la sumatoria de los puntajes de cada criterio o variable se convierte en un indicador general de crecimiento psicológico. Los detalles técnicos se pueden apreciar en la descripción de este instrumento, en otro capítulo.

#### *Efectos sobre la organización.*

Existe una multiplicidad de efectos de los FP sobre los procesos y el funcionamiento general de la organización, que se han estudiado en relación con factores muy específicos como la satisfacción, el clima organizacional, la motivación, las políticas administrativas o las situaciones de equidad. No está dentro del alcance de este escrito examinar con detalle este tipo de efectos. No obstante es preciso mencionar, al menos, algunos de los más frecuentemente estudiados.

El ausentismo y la evitación del trabajo, relacionados principalmente con la insatisfacción y las situaciones de inequidad (Littlewood, 2007). Estos efectos corresponden a condiciones negativas de diversos FP. Entre los efectos de realidades psicosociales positivas se suele observar por el contrario la permanencia, el deseo de permanecer (Mobley, 1977) y principalmente el compromiso (Meyer & Allen, 1991; Arias, Ortiz, Loli, Valera & Quintana, 2008; Martínez, 2009). Este último relacionado con la continuidad en el trabajo y el desempeño y la productividad de los equipos y de la organización.

Rotación, Quejas, Reclamos, Acción Colectiva también se consideran manifestaciones organizacionales de condiciones psicosociales adversas, muy corrientemente derivadas de la insatisfacción y de las percepciones de inequidad, escaso bienestar y pobre apoyo organizacional percibido (Toro, 2002). Como consecuencia se derivan, entonces situaciones adversas para la empresa como el comportamiento desviante en el trabajo (Robinson & Bennet, 1995) el comportamiento contraproductivo (Rosario & Rovira, 2007) o la incivildad (Martínez, Morales, Rodríguez, Rosa, Sánchez, 2009). Todos estos asuntos se relacionan directamente con ineficiencia e improductividad dado que su manejo por la organización demanda recursos, costos y esfuerzos que, de no ocurrir estos efectos, se podrían aplicar a procesos productivos más rentables.

Cuando las condiciones psicosociales son positivas y bien valoradas por el personal se producen, por contraste, otros efectos, como el comportamiento de ciudadanía organizacional, el compromiso, la intención de permanencia, el sentido de pertenencia y demás manifestaciones de civilidad organizacional (Toro, 2002; Arias et al., 2008; Martínez et al, 2009; Littlewood, 2009, 2007; Pamias, Martínez, Pérez, 2009). Todos estos asuntos promueven efectos positivos en la calidad de la vida laboral de las personas, en el desempeño y en la eficiencia, eficacia y productividad de la organización.

Deben examinarse detalladamente las relaciones entre los FP y estos efectos, para poder determinar cuáles factores producen cuáles efectos específicos en los procesos y en el funcionamiento general de la organización. Las características y capacidad heurística del modelo analítico que proponemos facilitan ampliamente el abordaje de todas estas relaciones.

#### *Efectos sobre la vida extra-laboral.*

En esta sección se referirán brevemente

algunos efectos dado que no es pretensión de este documento examinarlos de modo particular. Sólo se busca destacar que los FP, al afectar de modo positivo o negativo a la persona y al trabajo, provocan efectos que se extienden más allá de las fronteras del ambiente laboral y, por tanto, es legítimo, además de necesario, tomar en consideración tales efectos, lo que el modelo que proponemos busca hacer explícito. La justificación de esto radica en que la vida social y familiar terminan siendo afectadas por lo que ocurre en el trabajo y, a su vez, lo que ocurre en la vida extra-laboral impacta la vida laboral de la persona (Fritz & Sonnentag, 2005; Casper, Martin, Buffardi & Erdwins 2002). Más como ilustración que como un inventario de realidades queremos mencionar algunos asuntos que exploran los investigadores y que se relacionan con los efectos externos referidos.

Se trata de realidades como las disfunciones familiares que resultan de relaciones conflictivas en las que el trabajo termina afectando la vida de familia. Esto se refleja en una apreciable ausencia del trabajador en la vida doméstica, provocada por altas demandas laborales reales o auto-impuestas. Esta ausencia promueve dificultades de relación, deficiencias o faltas de control en las que la presencia del padre o la madre es indispensable. De este modo se producen rupturas entre esposos o con los hijos, conflictos, pérdida de autoridad y otros efectos inconvenientes para la vida de familia. Por el contrario, cuando hay equilibrio y armonía entre la vida de trabajo y la de familia es menos probable la aparición de estas dificultades.

El aislamiento social puede resultar también de una sobre-adaptación al trabajo por la cual la persona le dedica la mayor parte de su tiempo diario, en detrimento de su vida social y familiar. La persona subvalora la vida social, pierde el contacto con otras personas ajenas al trabajo y termina aislándose, lo que resulta crítico al final de

la vida cuando, al retirarse de la ocupación, suele ser la vida social la que le da sentido a la existencia de la persona jubilada (Sanín & Cano, 2005).

Por su parte, una relación armónica entre el trabajo y la vida extra-laboral puede contribuir a la integración familiar al propiciar el descanso y las relaciones con las personas allegadas (Fritz & Sonnentag, 2005). Permite la integración de la persona a la vida social de la comunidad a través de los deportes, la recreación, el arte o la participación en diversas actividades comunitarias o de familia. Todos estos contactos y actividades mejoran la calidad de la vida de las personas, propician el descanso del trabajo, mejoran, por consiguiente, el entusiasmo y motivación por el trabajo y por este conducto favorecen el buen desempeño, tanto en el trabajo como en la vida familiar y social (Casper, Martin, Buffardi & Erdwins 2002).

Estos y otros efectos del trabajo sobre la conducta extra-laboral de la persona deberán estudiarse con detalle con el ánimo de identificar cuáles condiciones psicosociales determinan qué consecuencias positivas o negativas en el ambiente extra-laboral. Lo que se busca destacar aquí es que el modelo analítico propuesto prevé este tipo de consecuencias y las considera como un elemento que hace parte de todo el complejo de variables y realidades que deben contemplarse en el estudio de riesgos y factores psicosociales protectores. Para la evaluación de algunos de estos asuntos se diseñó una escala de bienestar extra-laboral (EBE) que explora aspectos relativos al efecto positivo o negativo del trabajo sobre la vida extra-laboral

En síntesis, proponemos en el modelo analítico hasta aquí descrito que las realidades contextuales del trabajo y de la organización y las condiciones internas de la persona pueden tener el carácter de FP en la medida en que incidan sobre la salud, bienestar, desempeño y crecimiento psico-

lógico de las personas. Pero la interacción entre las condiciones internas y las externas o ambientales provoca otras realidades de naturaleza distinta de las anteriores, como las percepciones y distintos tipos de juicios que, a su vez, también se constituyen en FP. Todo este conjunto de realidades afecta positiva o negativamente a la persona, a la organización y también provoca efectos en la vida extra-laboral, los que a su turno se proyectan de nuevo al ambiente laboral del trabajador. Todo este complejo dinámico de realidades y condiciones puede verse de una manera integrada, clara, consistente y en términos de antecedentes y consecuencias a través del modelo que se ha propuesto y explicado en este documento y cuyos componentes esenciales se encuentran operacionalizados en instrumentos psicométricos que facilitan su medición y evaluación, además de la verificación de las relaciones e interdependencias aquí examinadas.

#### ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDIDA DE LAS VARIABLES DEL MODELO.

Una vez delineado conceptualmente el modelo analítico se procedió al diseño y validación de instrumentos psicométricos que permitieran operacionalizar y medir las distintas variables propuestas. Para el efecto se diseñaron 18 escalas de evaluación. A pesar de que en la literatura especializada se reportan la existencia de instrumentos para la medición de algunas de las variables del modelo, se decidió diseñarlos específicamente por varias razones: Es indispensable realizar estudios de adaptación y validación de tales pruebas en el medio colombiano. Con alguna frecuencia hemos constatado que en estos procesos de adaptación la psicometría de tales pruebas difiere, de modo significativo, de los estudios originales. Las adaptaciones los transforman de tal modo que ya no proveen medidas debi-

damente comparables entre culturas. Dada la escasez de recursos psicométricos para la evaluación de riesgos psicosociales en Colombia, y en otros países de la región, consideramos conveniente contribuir con estos desarrollos a la solución de esta limitación. De esta manera se pone a disposición de la comunidad profesional y empresarial un conjunto de herramientas de diagnóstico con condiciones psicométricas apropiadas.

#### *Instrumentos*

Para el efecto se diseñaron instrumentos destinados a evaluar los distintos elementos de cada una de las dimensiones del modelo, como se muestra en la Tabla 2.

Una vez diseñadas estas escalas y verificadas cualitativamente por el equipo de investigación se procedió a examinar sus calidades psicométricas para garantizar su validez de contenido. A continuación se realizaron los distintos análisis previstos en el enfoque clásico de la psicometría: análisis de ítems, cálculo de su confiabilidad y de su validez de construcción.

#### *Muestra*

Para el efecto se aplicaron los instrumentos a 1.238 empleados y trabajadores de cinco empresas. La muestra se tomó por disponibilidad en cinco organizaciones colombianas, pero dentro de ellas se eligió a los participantes al azar. Esta muestra incluyó personas de tres ciudades principales de Colombia: Bogotá Medellín y Cali. También estuvieron representados los trabajadores de planta de producción, servicios, administración y personal de mando. La Tabla No. 3 muestra el tamaño de la muestra correspondiente a cada una de las empresas y el sector de la economía al que pertenecen. En la Tabla No. 4 se muestran las proporciones de personas de la muestra total por género, nivel educativo y estado civil.

Del total de datos obtenidos fue preciso desechar algunos por inadecuado diligen-

Tabla No. 2. *Dimensiones analíticas del modelo, instrumentos diseñados y número de ítems.*

DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	No. ITEMS
CONTEXTO DEL TRABAJO	1. Escala para Evaluación de Condiciones Objetivas del Trabajo	69
	2. Escala para Evaluación del Afrontamiento.	15
	3. Escala de Motivación para el Trabajo.	30
	4. Escala de Crecimiento Psicológico.	64
CONDICIONES PERSONALES	5. Escala de Auto – estima	33
	6. Escala de Auto – eficacia	25
	7. Escala de Internalidad	19
	8. Escala de Equilibrio Emocional	23
	9. Hoja de datos demográficos	27
PERCEPCIONES	10. Escala de Percepción del Trabajo	91
	11. Escala de Clima de Seguridad	28
EFECTOS	12. Escala de Evaluación del Desempeño.	15
	13. Escala de Evaluación de la Satisfactoriedad.	15
	14. Escala de Desarrollo Ocupacional/Empleabilidad	15
	15. Escala de Bienestar Extralaboral	10
	16. Escala de Disposición al Trabajo.	12
	17. Escala de Satisfacción Laboral.	11
	18. Escala General de Salud.	34

ciamiento, de modo que se conservaron 1209 casos con los cuales se desarrolló el proceso estadístico para la verificación de la calidad de los instrumentos.

La base de datos general se dividió en dos grupos de manera aleatoria. La primera base resultante -A- quedó conformada por 594 casos y la segunda -B- por 615. Estas

Tabla No. 3. *Tamaño de la muestra y sector económico por empresa.*

EMPRESA	SECTOS ECONÓMICO	MUESTRA
Recuperar	Servicios de Aseo	924
Indural	Producción Materiales de Construcción	72
Eléctricas Medellín	Ventas y Servicios Técnicos	108
Haceb	Manufactura Electrodomésticos	98
Cinzel	Consultoría	13

Tabla No. 4. *Características de la muestra por género, nivel educativo y estado civil.*

CARACTERÍSTICAS	MUESTRA	%	
Género	Femenino	484	40.6
	Masculino	706	59.3
Nivel Educativo	Primaria	151	12.5
	Secundaria	774	64.3
	Técnica/Tecnológica	174	14.5
	Profesional	79	6.6
	Posgrado	26	2.2
Estado Civil	Soltero	460	38.1
	Casado	286	23.7
	Divorciado	16	1.3
	Separado	75	6.2
	Viudo	15	1.2
	Unión Libre	354	29.4

bases de datos constan de aproximadamente el 50% de los casos de la muestra total. En este muestreo no se presenta sustitución, por lo tanto un mismo caso no se selecciona más de una vez. Con la separación de las dos muestras se buscó replicar los análisis en dos momentos y con datos diferentes. Particularmente útil es este procedimiento para realizar análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, tal como lo sugiere el método de validez de construcción utilizado (Bryant & Yarnold, 1995).

Después de la aplicación piloto se digitalizó la información mediante el programa Teleform. Para realizar los restantes análisis estadísticos se utilizó el programa SPSS versión 17. Para examinar la calidad individual de los reactivos se evaluó su discriminación, su correlación item-test y se examinaron sus pesos factoriales. Posteriormente se realizaron cálculos de confiabilidad por los métodos de Alfa de Crombach y Dos Mitades. Finalmente se ejecutaron análisis factoriales, exploratorio y confirmatorio, para decidir si cada instrumento se encon-

traba en condiciones adecuadas de uso o requería ajustes.

El análisis de la discriminación de los ítems se realizó mediante análisis de frecuencias y valoración de su media y desviación estándar. En general se consideró que una media cercana al punto medio de la escala y una desviación estándar de 1 a 1.5 describían una buena capacidad de discriminación del ítem Los valores extremos, acompañados de desviaciones más pequeñas o más grandes, sugerían una deficiente capacidad de discriminación. Esta valoración se hizo de acuerdo con los criterios que se definen en la Tabla No. 5.

Los datos muestrales aquí referidos caracterizaron el conjunto total de datos empleados en el análisis piloto de los instrumentos. Se decidió incluir esta información dentro de la propuesta del modelo teórico a fin de evitar su repetición en cada uno de los reportes de validación que se presentan en esta publicación. Por tal razón, en los reportes que se presentan a continuación se omitirá esta información. El lector intere-

Tabla No. 5. *Criterios para valoración de la Discriminación de los ítems.*

PROMEDIO	PROMEDIO	DESVIACIÓN TÍPICA	CRITERIO
$(3.0 \leq X \leq 4.0)$		$(1.5 \leq D.T. \leq 2.0)$	Adecuada
		$(1.0 \leq D.T. < 1.5)$	Adecuada
		$(0.5 \leq D.T. < 1.0)$	Adecuada
		$(0.0 \leq D.T. < 0.5)$	Aceptable
$(2.5 \leq X < 3.0)$	$(4 < X \leq 4.5)$	$(1.5 \leq D.T. \leq 2.0)$	Adecuada
		$(1.0 \leq D.T. < 1.5)$	Adecuada
		$(0.5 \leq D.T. < 1.0)$	Aceptable
$(2.0 \leq X < 2.5)$	$(4.5 < X \leq 5.0)$	$(0.0 \leq D.T. < 0.5)$	Aceptable
		$(1.5 \leq D.T. \leq 2.0)$	Adecuada
		$(1.0 \leq D.T. < 1.5)$	Aceptable
		$(0.5 \leq D.T. < 1.0)$	Aceptable
$(1.5 \leq X < 2.0)$	$(5.0 < X \leq 5.5)$	$(0.0 \leq D.T. < 0.5)$	Deficiente
		$(1.5 \leq D.T. \leq 2.0)$	Aceptable
		$(1.0 \leq D.T. < 1.5)$	Aceptable
		$(0.5 \leq D.T. < 1.0)$	Deficiente
$(1.0 \leq X < 1.5)$	$(5.5 < X \leq 6)$	$(0.0 \leq D.T. < 0.5)$	Deficiente
		$(1.5 \leq D.T. \leq 2.0)$	Aceptable
		$(1.0 \leq D.T. < 1.5)$	Deficiente
		$(0.5 \leq D.T. < 1.0)$	Deficiente

Donde  $X$  es el promedio y  $DT$  es la desviación Típica

sado podrá consultarla en esta sección. En la presentación de cada uno de los instru-

mentos se referirán algunos datos adicionales de método, en el caso de que haya sido necesario un manejo diferente o adicional.

### Referencias

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422 – 436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social Exchange. En Berkowitz, L. (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*. 2. New York: Academic Press.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.
- Aljuri, M. S. & Salom, C. (1994). Motivaciones sociales y crecimiento psicológico en trabajadores industriales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 13 (2).
- Arias, L. F., Ortiz, J. A., Loli, A. E., Valera, D., Quintana, M. W. El clima organizacional, el compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: México y Perú. En Uribe, J. F. (2008) (Ed.). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM.
- Baumeister, R. F. (1997). Identity, self-concept, and self-esteem: The self lost and found. En Hogan, R., Johnson, A. & Briggs, S. (Eds.). *Handbook of Personality Psychology*. San Diego: Academic Press.
- Bollen, K. & Lennox, R. (1991). Conventional wisdom on measurement: A structural equation perspective. *Psychological Bulletin*, 110, 305 – 314.
- Bryant, F. B. & Arnold, P. R. (1995). Principal-components Analysis and Exploratory and Confirmatory Factor Analysis. En Grimm, L. G. & Yarnold, P. R. (Eds.) *Reading and understanding multivariate statistics*. Washington: APA.
- Caruso, D. R. & Salovey, P. (2005). *El directivo emocionalmente inteligente. Inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Algaba.
- Casper, W. J., Martin, J. A., Buffardi, L. C. & Erdwins C. J. (2002). Work – Family conflict, perceived organizational support and organizational commitment among employed mothers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (2).
- Chevalier, R. (2007). *A manager's guide to improving workplace performance*. New York: Amacom.
- Cherns, A. B. & Davis, L. E. (1975). Assessment of the state of the art. En Davis & Cherns (Eds.) *The Quality of working life*. New York: The Free Press.
- Christian, M. S., Wallace, J. C., Bradley, J. C. & Burke, M. J. (2009). Workplace Safety: A meta-analysis of the roles of person and situation factors. *Journal of Applied Psychology*, 94 (5), 1103 – 1127.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory*. Odesa (FL): Psychological Assessment Resources.
- Davis, R., England, G. & Lofquist, G. (1968). A theory of work adjustment. En Hobson, B. & Hayes, J. (Eds.) *The theory and practice of vocational guidance*. London: Pergamon Press.
- Dela Coleta, J. A. (2006). *Atribuição de causalidade: Teoria, pesquisa e aplicações*. 2ª. Ed. Sao Paulo: Cabral Editora.
- Edwards, J. R. & Harrison, R. V. (1993). Job demands and worker health: Three dimensional reexamination of the relationship between person – environment fit and strain. *Journal of Applied Psychology*, 78, 628 – 648.
- Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person – en-

- vironment fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39, 292 – 339.
- Elfering, A., Semmer, N. K., Schade, V. Grund, S. y Boos, N. (2002). Supportive colleague, unsupportive supervisor: The role of provider – specific constellations of social support at work in the development of low back pain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (2), 130 – 140.
- Ericson, E. H. (1959). Growth and crises of the healthy personality. *Psychological Issues*. 1, 50 – 100.
- Fernández, M. (1989). Delimitaciones del concepto de calidad de vida laboral: Propuesta de definición. *Revista de Psicología de El Salvador*. 8 (3).
- Fritz, Ch. & Sonnentag, S. (2005). Recovery, health and job performance: Effects of weekend experiences. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10 (3).
- Godberg, D. P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire*. Londres: Oxford University Press.
- Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. New York: McGraw-Hill.
- Harrison, R. V. (1978). Person – Environment fit and job stress. En C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at Work*. New York: Wiley.
- Harter, S. (1990). Causes, correlates, and the functional role of global self-worth: A life-span perspective. En Sternber, R. J. & Colligan, J. (Eds.). *Competence Considered*. New Haven: Yale University Press.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2008). *Manual directrices de gestión del riesgo*. Bogotá: Icontec.
- Instituto Navarro de Salud Laboral (1997). *Factores Psicosociales. Definición*. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente de Aragón: España.
- Jahoda, M. (1950). Toward a social psychology of mental health. En *Symposium on the healthy personality*. New York.
- James, L. R., James, L. A. & Ashe, D. K. (1990). The meaning of organizations: The role of cognitions and values. En Schneider, B. *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Joyce, W. F. & Slocum, J. W. (Jr). (1990). Strategic context and organizational climate. En Schneider, B. (Ed). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Juárez, A. (2008). Percepción del control en la salud y bienestar laboral: Desarrollo de un modelo psicosocial. En Uribe, J. F. (Ed). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: Facultad de Psicología UNAM.
- Judge, T. A., Locke, E. A. & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151 – 188.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83, 17 - 34.
- Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001). A rose by any other name. Are self-esteem, generalized self-efficacy, neuroticism and locus of control indicators of a common construct? En Roberts, B. W. & Hogan, R. (Eds.) *Personality Psychology in the Work Place*. Washington: APA.
- Karasek, R. A. Jr. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 – 311.
- Kelly, G. A. (1963). *A theory of personality: The psychology of personal constructs*. New York: W.W Norton & Co.
- Kilburg, R. R. (2000). *Executive Coaching. Developing managerial wisdom in a world of chaos*. Washington: APA.

- Kudielka, B. M., Hanebuth, D., Von Kanel, R., Gander, M. L., Grande, G. y Fischer, J. E. (2005). *Journal of Occupational Health Psychology*. 10 (4), 429 – 440.
- Lathan, G. (1985). Establecimiento de metas, Información de retorno y motivación del empleado en la industria. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 4, (3).
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lawler, E.E. (1973). *Motivation in Organizations*. Monterrey (Calif): Brooks/Cole.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2003). *Work organization and stress*. Geneva: WHO.
- Leka, S. & Cox, T. (Ed.) (2008). *Protecting worker's health series No. 9*. World Health Organization.
- Levenson, H. (1981). Differentiating among internality, powerful others and chance. En Lefcourt, H. M. (Ed.) *Research with the Locus of Control Construct*. New York: Academic Press.
- Littlewood, H. F. (2007). De cuerpo presente: Un estudio de evitación del trabajo. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 26 (1).
- Littlewood, H. F. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional; potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En (Ed.) Uribe, J. F. *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. y Latham, G. (1990). *Work Motivation. The High Performance Cycle*. New Jersey: LEA.
- McClelland, D. & Winter, D. G. (1971). *Motivating economic achievement*. New York: The Free Press.
- McClelland, D. (1974). *La Sociedad Ambiciosa*. Madrid: Guadarrama.
- McCrae, R. R. & Costa, P.T Jr. (1991). Adding Liebe und Arbeit: The full Five-Factor Model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 227 – 232.
- Martínez, J. C. (2008). Clima Organizacional: Una opción empresarial o una obligación legal. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 27 (1).
- Martínez, M., Morales, O., Rodríguez, O., Rosa, W., Sánchez, S. (2009). Civilidad, incivilidad y el bienestar asociado al trabajo en un grupo de personas empleadas en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 28 (1).
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. Nueva York: Harper and Row.
- Meliá, J. L., Nogareña, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J. L., Nogareña, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J. R., Bajo, J. C. y Martínez-Losa, F. (2006). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del treball nacional.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1, 61 – 98.
- Ministerio de la Protección Social (2008). *Resolución 2646 de julio de 2008*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- McKay, M. & Fanning, P. (1987). *Self-Esteem*. Oakland: St. Martin's Paperbacks.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satis-

- faction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*. 62, 237 – 240.
- Neal, A. & Griffin, M. A., Hart, P. M. (2000). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 43, 99 – 109.
- James, L. A. & James, L. R. (1989). Integrating work environment perceptions: Explorations into the measurement of meaning. *Journal of Applied Psychology*, 74, 739 – 751.
- Oficina Internacional del Trabajo -OIT- (1997). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. México: Alfaomega.
- Ojeda, B., Ramal, J., Calvo, F. y Vallespín, R. (2001). Estrategias de afrontamiento al estrés y apoyo social. *Psiquis*, 22, 155-168.
- Omar, A. G. (1995). *Stress y Coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico*. Buenos Aires: Lumen.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2006) *Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Documentos Básicos*. Suplemento de la 45ª Edición. OMS.
- Pamias, K. J., Martínez, M. E. & Pérez, J. A. (2009). Respuesta a la insatisfacción laboral y el efecto moderador del contrato psicológico, el locus de control y otras variables situacionales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 28 (1).
- Peiró, J. M. (1999). Valoración de Riesgos Psicosociales y Estrategias de Prevención: Modelo “Amigo” como base de la metodología “Prevenlab/Psicosocial”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 15 (2), 267-314.
- Perrez, M. & Reicherts, M. (1992). *Stress, Coping and Health*. Seattle: Hogrefe.
- Roberts, B. W. & Hogan, R. (Eds). (2001). *Personality Psychology in the Work Place*. Washington: APA.
- Robinson, S. L. & Bennet, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi – dimensional scaling study. *Accademy of Management Journal*. 38.
- Romero, O. (1994). Potencial de Crecimiento personal, Disposición al Cambio y Desarrollo Social. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 147-164.
- Romero, O. (1994b). Crecimiento Psicológico y Motivaciones Sociales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 93-106.
- Romero, O. & Salom, C. (1994). Construcción Motivacional del Crecimiento Psicológico: Análisis Causal. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 117 -126.
- Romero, O. (1999). *Crecimiento psicológico y motivaciones sociales*. 3ª edición. Mérida (Venezuela): Rogya.
- Rosario, E. & Rovira, L. V. (2008). Índice de conductas laborales contraproducentes. Desarrollo y validación del índice ICLC. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 27 (1).
- Rothwell, W. J., Hohne, C. K. & King, S. B. (2000). *Human performance improvement*. Houston (Tex.): Gulf Publishing Co.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1.
- Salanova, M., Grau, R. M. y Martínez, I. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17 (3), 390-395.
- Salom, C. & Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico. Cómo es afectado por el logro, el poder positivo y el estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 117-123.
- Salom, C. & Romero, O. (1994). Crecimiento Psicológico y Motivaciones

- Sociales en trabajadores industriales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 107-116.
- Sanín, A. & Cano, L. (2005). *Viva feliz la segunda mitad de su vida: La asistencia del retiro laboral*. Documento inédito. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Schat, A. C., Kelloway, E. K. y Desmarais, S. (2005). The Physical Health Questionnaire (PHQ): Construct validation of a self-report scale of somatic symptoms. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4), 363 – 381.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward condition. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27 – 41.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, D., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58, 1483-1499.
- Siegrist, J., Wahrendorf, M., Von dem Kneesebeck, O., Jürges, H. & Borsch, A. (2007). Quality of work, well – being and intended early retirement of older employees – baseline resultados from the SHARE study. *European Journal of Public Health*, 17 (1), 62 – 68.
- Sternberg, R. J. (1996). *Successful Intelligence*. New York: Simon & Schuster.
- Super, D. E. (1968). The criteria of vocational success. En Hobson, B. & Hayes, J. (Eds). *The theory and practice of vocational guidance*. London: Pergamon Press.
- Taylor, S. E., Kemeny, M. E., Reed, G. M., Bower, J. E. & Gruenewald, T. L. (2000). Psychological Resources, Positive Illusions and Health. *American Psychologist*, 55, 99-109.
- Theorell, T. & Karasec, R. A. (1996). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Toro, F. (1982). El ámbito de la Psicología Ocupacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 1 (1).
- Toro, F. (1984). Cómo estudiar el desempeño laboral: Perspectiva psicológica. *Administración de Personal*. Enero – marzo.
- Toro, F. & Cabrera, H. (1985). *Motivación para el Trabajo*. Conceptos, Hechos y evidencias contemporáneos. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (1986). Teoría de la Atribución: Un aporte a la comprensión del desempeño ocupacional y la motivación. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 5 (2 y 3).
- Toro, F. (1991). Calidad de vida en el trabajo: Conceptos alcances e implicaciones. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 10 (1).
- Toro, F. (1996). *Motivos, Intereses y Preferencias de Empleados y Gerentes*. Diferencias Individuales. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (1996a). Perfil motivacional del gerente exitoso. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 15 (1).
- Toro, F. (1998). Motivación para el trabajo: Derivación de factores de segundo orden a partir del test motivacional CMT. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 17 (1).
- Toro, F. (2001). *Clima Organizacional. Perfil de empresas colombianas*. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y Productividad. Contribuciones de la Psicología Ocupacional*. 2ª Ed. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (2002). Bases conceptuales para el diseño de un instrumento de diagnóstico de la satisfacción laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 21 (2).
- Toro, F. (2005). Liderazgo Organizacional. Objeciones y quejas sobre el apoyo del jefe. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 24 (1 y 2).

- Toro, F. (2008). Relación entre los Estilos de Influencia de los Jefes y el Clima Organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 27 (2).
- Tucker, P. & Rutherford, C. (2005). Moderators of the relationship between long work hours and health. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10 (4).
- Tupes, E. C. & Christal, R. E. (1961). *Recurrent personality factors based on trait ratings*. USA Air Force Aeronautical Systems Division Technical Report, 61-97.
- Uribe, J. F. (Ed.) (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM.
- Van Yperen, N. W. & Snijders, T. A. (2000). A multilevel analysis of Demand – Control Model: Is stress at work determined by factors at the group level or the individual level. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (1).
- Villalobos, G. H. (1999). *Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial*. XXXII Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.
- Yu, K. Y. (2009). Effective influences in Person – Environment fit theory: Exploring the role of affect as both cause and outcome of P–E fit. *Journal of Applied Psychology*. 94 (5), 1210 – 1226.
- Whaley, W. J., Morrison, D. L., Payne, R. L., Fritschi, L. y Wall, T. D. (2005). Chronicity of psychological strain in occupational settings and the accuracy of the General Health Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10 (4), 310 - 319.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and Job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (1).