

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002 Versión:04</b>	 
	<b>Proceso: Investigación</b>	<b>Fecha de emisión: 16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión: 28-Sep-2012</b>	

**EL ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA  
“VIGILANCIA Y ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES” V.A.I, DEDICADA A LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

**PRESENTADO POR:**

**OSCAR ANDRÉS ALFARO BORRERO  
ANIFLEY VELANDIA LOZANO**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR TITULO DE ESPECIALISTA EN  
GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**UNIVERSIDAD ECCI  
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C.  
2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002 Versión:04</b>	 
	<b>Proceso: Investigación</b>	<b>Fecha de emisión: 16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión: 28-Sep-2012</b>	

**EL ESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA  
“VIGILANCIA Y ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES” V.A.I, DEDICADA A LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

**PRESENTADO POR:  
OSCAR ANDRÉS ALFARO BORRERO  
ANIFLEY VELANDIA LOZANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**DIRECTORA:  
MARÍA FERNANDA PABÓN VIDARTE**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C.  
2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002 Versión:04</b>	 
	<b>Proceso: Investigación</b>	<b>Fecha de emisión: 16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión: 28-Sep-2012</b>	

**Nota de aceptación**

---



---



---



---



---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Bogotá D.C., Agosto de 2016**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Acta de opción de grado

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Formato cesión de derechos patrimoniales

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Dedicatoria

A:

Dios, por darnos la oportunidad de vivir y estar con nosotros en cada paso del camino, y llenar nuestra vida de momentos memorables, haciendo posible cumplir cada uno de los sueños que hemos anhelado y de aquellas metas que nos hemos propuesto.

Nuestras familias las cuales nos han brindado ese apoyo incondicional para hacerle frente a tantas adversidades.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## Agradecimientos

A:

A mi pareja la cual ha sido parte vital y activa en este proceso de aprendizaje, con quien comencé este primer escalón en pro de la construcción de mejores competencias profesionales, con la cual espero esos sueños propuestos día a día se sigan fortaleciendo y cumpliendo en pro de una vida juntos.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	17
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
2. JUSTIFICACIÓN.....	19
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	22
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
4.1. DELIMITACIÓN.....	23
5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
5.1. MARCO TEÓRICO.....	24
Estrés.....	29
Selye (1993) El término “estrés”, versión castellana de la palabra inglesa “Stress”, procede del verbo latino “stringere”, que significa precisamente provocar tensión o deformación en un cuerpo.....	29
Estrés laboral y las características individuales.....	30
Causas del estrés laboral.....	31
Principales efectos del estrés laboral.....	32
Medidas de prevención.....	34
Técnicas cognitivas para el manejo del estrés .....	36
Modelamiento Encubierto.....	36
Eficacia contra el síntoma.....	37
Propiedades de las Ideas Racionales.....	38
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	39
5.3. MARCO LEGAL .....	43
5.4. MARCO HISTÓRICO .....	44
6. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	47
7. DISEÑO METODOLÓGICO .....	48
8. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	51
8.1. FUENTES PRIMARIAS.....	51
8.2. FUENTES SECUNDARIAS .....	51

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

9.	RECURSOS .....	52
10.	CRONOGRAMA .....	53
11.	DESARROLLO DEL PROYECTO .....	54
11.1.	GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .....	54
11.1.1.	Delimitación espacial .....	54
11.1.2.	Antecedentes Institucionales .....	54
11.2.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	55
11.2.1.	Tipo de Estudio .....	55
11.2.2.	Población y muestra .....	55
11.2.3.	Técnicas para la recolección de datos .....	55
11.3.2.	Análisis de la información.....	69
12.	RESULTADOS	
13.	ANALISIS DE RESULTADOS	
	CONCLUSIONES .....	72
	RECOMENDACIONES .....	74
	BIBLIOGRAFÍA .....	77
	ANEXOS .....	79

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE TABLAS

**Tabla 1.** Resultados de las condiciones extralaborales de los empleados de Seguridad VAI Ltda.

**Tabla 2.** Resultados de las condiciones análisis de estrés de los empleados de Seguridad VAI Ltda.

**Tabla 3.** Resultados de las condiciones intralaborales personal operativo de los empleados de Seguridad VAI Ltda.

**Tabla 4.** Resultados de las condiciones intralaborales personal administrativo de los empleados de Seguridad VAI Ltda.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfica 1.** Descripción del proceso operativo en una empresa de vigilancia y seguridad privada
- Gráfica 2.** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo
- Gráfica 3.** Distribución por Genero
- Gráfica 4.** Rango de Edades
- Gráfica 5.** Estado Civil
- Gráfica 6.** Nivel de Estudios
- Gráfica 7.** Tipo de Vivienda
- Gráfica 8.** Antigüedad en la Empresa
- Gráfica 9.** Tiempo fuera de trabajo
- Gráfica 10.** Relaciones Familiares
- Gráfica 11.** Comunicación y relaciones interpersonales.
- Gráfica 12.** Situación Económica del grupo familiar.
- Gráfica 13.** Características de la vivienda y su entorno.
- Gráfica 14.** Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo.
- Gráfica 15.** Desplazamiento trabajo casa.
- Gráfica 16.** Análisis estrés laboral.
- Gráfica 17.** Análisis condiciones intralaborales formato B
- Gráfica 18.** Análisis Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Gráfica 19.** Análisis Control sobre el trabajo
- Gráfica 20.** Análisis Demandas del trabajo
- Gráfica 21.** Análisis Recompensas
- Gráfica 22.** Análisis condiciones intralaborales formato A

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE ILUSTRACIONES

**Ilustración 1.** Ejemplo de accidentes y enfermedades de los vigilantes

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1.** Descripción de condiciones intralaborales e indicadores de riesgo.
- Anexo 2.** Descripción de condiciones extralaborales e indicadores de riesgo.
- Anexo 3.** Interpretación de los niveles de riesgo.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## GLOSARIO

Para desarrollar este punto de las bases teóricas se tomó como referencia la resolución 2646 de 2008 en la cual se hace mencionan estos términos que a continuación se van a describir:

**Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psico afectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Trabajo monótono y rutinario:** La monotonía surge de realizar tareas repetitivas sin apenas esfuerzo y de forma continuada en el tiempo, así como la ausencia de iniciativa personal. El trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante es propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina. También aparece cuando se realizan tareas en lugares aislados faltos de contactos humanos.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## RESUMEN

El estrés es uno de los factores de riesgo más nocivos en los últimos años, el mundo actual en su acelerado proceso de transformación y crecimiento ha visto escalar dicho factor a instancias peligrosas, siendo el sector de la vigilancia privada uno de los más afectados, es por tanto que este trabajo tiene por objeto mostrar a través del análisis de una batería de riesgo psicosocial, como este factor se ha convertido en el más representativo en el dicho sector.

Este trabajo de investigación está basado en información tomada en la empresa “VIGILANCIA Y ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES” V.A.I en la Localidad de Usaquén Bogotá y su principal misión es identificar y describir los factores que intervienen en el aumento de los niveles de estrés en el personal de esta empresa.

La problemática de la investigación está dada por el aumento del estrés en la población estudiada, la cual afecta el desempeño laboral, extra laboral y familiar, además de tener clara influencia en los factores físicos, sociales y ambientales a los que el ser humano se expone en el diario vivir. Está científicamente demostrado que es el causante de desórdenes físicos y mentales y tiene incidencia en sintomatologías asociadas a otro tipo de enfermedades.

**Palabras claves:** estrés, riesgo psicosocial, organización, factores de riesgo.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el ser humano se encuentra expuesto a diversos factores que afectan su estilo de vida, su comportamiento e incluso su estado de salud, debido a esto se genera la necesidad de que los estudios que se realizan al mismo sean multidisciplinarios, para brindar un análisis más completo y de esta manera evidenciar en los resultados nuevas alternativas que generen verdaderas soluciones a las problemáticas que enfrenta día a día en un entorno cambiante.

El comportamiento del ser humano y las enfermedades que este desarrolla no solo se dan por falencias en uno de los sistemas que lo componen, los diversos estudios han demostrado que la estructura del ser humano es un poco más compleja y que todo en él tiene una conexión.

Es por esto que cuando una persona empieza a sufrir de estrés la calidad de vida de la misma se empieza a deteriorar, ya que su cuerpo está somatizando lo que emocionalmente puede estar sintiendo, un ejemplo de ello es el cambio de humor, problemas digestivos, cambios en su deseo sexual, dolores de cabeza, depresión, entre otros, por otra parte muchos aseveran que los causantes del estrés son los problemas personales y laborales, pero esto es solo una parte de la realidad, este puede ser generado también por traumas, cirugías, quemaduras, ansiedad, abuso de drogas, alcohol, tóxicos ambientales, aislamiento, problemas metabólicos, es un sinnúmero de cosas las que pueden ser causantes del mismo, y que pueden ser encontradas en el entorno o en la interacción con otras personas, también se ha demostrado en los diferentes estudios realizados que el sexo también puede influir en la asimilación que tienen los individuos y la perspectiva que pueden tener estos frente al manejo del estrés e incluso de la depresión

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto actual el estrés es un estado que afecta no solo el desempeño laboral sino a su vez las relaciones interpersonales de los individuos, debido a que este es el resultado de los factores físicos, sociales y ambientales a los que están expuestos día a día, y a su vez es el causante de desórdenes físicos, de comportamiento y de más sintomatologías asociadas.

Es por tal razón que la problemática está determinada por: ¿Cuáles son los factores que intervienen en el estrés que se presenta en el personal de Vigilancia y Administración de Inmuebles Ltda.?

### 1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué tipo de factores intervienen en el estrés que se está presentando en el personal?
- ¿Cuáles son las implicaciones que tiene el estrés sobre el desempeño laboral del personal?
- ¿Qué tipo de afecciones produce el estrés sobre la salud de las personas que hacen parte del personal?
- ¿El estrés puede afectar el desarrollo emocional e interpersonal de las personas que trabajan en la empresa?
- ¿La productividad de las empresas se está viendo afectada por un alto nivel de estrés?

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 2. JUSTIFICACIÓN

El comportamiento del ser humano y las enfermedades que este desarrolla no solo se dan por falencias en uno de los sistemas que lo componen, los diversos estudios han demostrado que la estructura del ser humano es un poco más compleja y que todo en él tiene una conexión.

En la actualidad el ser humano se encuentra expuesto a diversos factores que afectan su estilo de vida, su comportamiento e incluso su estado de salud. De acuerdo a estudios e investigaciones realizados por diferentes centros médicos, hospitales y universidades, el estrés es la enfermedad del siglo XXI. Pero hay que tener en cuenta que hay estrés bueno (estrés) y estrés malo (distres).

El estrés es necesario para la vida diaria, es el que mantiene al ser humano moviéndose, es el que permite al cuerpo enfrentar los retos. El distres es el estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Esto significa que se pone más empeño y preocupación para resolver los retos de la vida. Este se manifiesta con diferentes desórdenes fisiológicos, se produce una aceleración de las funciones, hiperactividad, y somatizaciones de otras enfermedades.

Las condiciones laborales además de las responsabilidades específicas de cada persona, son una serie de circunstancias y condiciones fisiológicas alterables entre las cuales se evidencian:

- Deterioro cognitivo.
- Dificultad para concentrarse.
- Trastornos de tipo afectivo. Obsesivo-compulsivos
- Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).

Además, se ha demostrado que entre los individuos que sufren estrés laboral, aumenta considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Cuando dicha conducta existía de modo previo a la situación estresante, la consecuencia suele ser un incremento del consumo. También parece haber un aumento significativo de desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Otra de las consecuencias del estrés laboral para el trabajador es el progresivo deterioro de sus relaciones personales, tanto familiares, como de amistades o pareja.

Consecuencias físicas: Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, que suelen manifestarse en el medio y largo plazo, encontramos las siguientes patologías:

Alteraciones: cardiovasculares, dermatológicas, sexuales, musculo esqueléticas, digestivas, del sistema inmune, del sistema endocrino.

Otra de las consecuencias que frecuente presentan los trabajadores sometidos a estrés laboral es la aparición de dolores de cabeza o cefaleas, cuya intensidad hace que en ocasiones el empleado se vea incapacitado temporalmente para realizar cualquier actividad.

Los principales causantes del estrés laboral son: Sobrecarga de trabajo: Trabajo muy pesado, descansos poco frecuentes, jornadas demasiado largas, trabajo con rotación muy frecuente de turnos, rutina sin variaciones, poca o nula posibilidad de iniciativa, escaso o nulo control sobre el ritmo de trabajo, falta de aplicación de las habilidades del trabajador en el trabajo.

Estilo Gerencial: con falta de participación de los trabajadores en la toma decisiones, pocas o nulas políticas amistoso-familiares, bloqueo de relaciones interpersonales. Gerencia despótica y arcaica. Paranoia y desconfianza automática de los trabajadores.

Puestos de trabajo con funciones mal definidas o con demasiadas variantes, demasiada responsabilidad, expectativas de trabajo confusas o inciertas (posibilidad de despido constante, dudosas o nulas facilidades de ascenso, falsas esperanzas sobre beneficios potenciales). Cambios de puesto de trabajo frecuentes y sin capacitación adecuada.

Medio Ambiente de trabajo con condiciones inseguras o peligrosas, tales como ruido intenso, contaminación de aire, problemas ergonómicos, etc...

En el sector de la vigilancia, los principales diagnósticos que generan ausentismo de acuerdo a información suministrada por las EPS son:

- Enfermedades del tracto digestivo (Diarrea, colon irritable)
- Enfermedades respiratorias (gripa, asma, bronquitis)
- Enfermedades cardiovasculares (Hipertensión, pre-infartos, Venas varice)
- Desordenes musculo-esqueléticos (Lumbagos)
- Desórdenes mentales

Todo lo anterior evidencia la importancia de generar nuevos mecanismos de intervención efectiva para el caso de estos puestos de trabajo, dado que las estrategias

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

empleadas hasta el momento no han evidenciado cambios de comportamiento en el personal de las empresas de seguridad ubicadas en la localidad de Barrios unidos - Bogotá, ni un impacto positivo en los indicadores de ausentismo del sector.

Las iniciativas tomadas como cartillas, capacitaciones y sensibilizaciones en temas de estrés, fatiga, alimentación adecuada, uso efectivo del tiempo libre, técnicas de sueño saludable, no han sido totalmente satisfactorias en su empeño por mejorar las condiciones de trabajo del personal.

Por tal motivo, este proyecto de investigación tiene como finalidad incluir nuevas estrategias que motiven realmente el autocuidado en la población problemática escogida, y establezca de forma clara y sencilla herramientas que generen mejores ambientes de trabajo sin exigir cambios en la operación, ni en la definición como tal de las responsabilidades de los cargos.

Siendo un tema de tanta relevancia y que afecta en gran medida a las personas de la comunidad, se hace necesario conocer aquellos factores que están afectando el personal de la empresa., con el fin de contribuir y generar alternativas de solución a quienes lo padecen.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### 3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1.OBJETIVO GENERAL

Establecer los factores físicos y psicosociales que intervienen en la generación de estrés, en el personal de la empresa “Vigilancia y Administración de Inmuebles” V.A.I, ubicada en Bogotá.

#### 3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los síntomas asociados a los factores laborales que generan estrés en el personal de la empresa Vigilancia y Administración de Inmuebles Ltda.
- Determinar las consecuencias generadas por el estrés en las relaciones interpersonales del personal de Vigilancia y Administración de Inmuebles Ltda.
- Conocer el estado anímico del personal de Vigilancia y Administración de Inmuebles Ltda.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

#### 4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación, se realizará con el fin de determinar como el estrés afecta los empleados de la empresa seguridad V.A.I, está delimitada en el área de Bogotá, localidad de Usaquén, para todos los empleados tanto administrativos como operativos; estará limitada a un tiempo no mayor a 6 meses, y se ajustara al presupuesto establecido por la gerencia

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. MARCO TEÓRICO

Las recientes estadísticas de accidentalidad, enfermedad y morbilidad asociadas al estrés ocupacional relacionado a condiciones laborales, ha conllevado a un renovado interés por estudiar y comprender los efectos sobre la salud de los trabajadores.

Uno de los factores desencadenantes del ausentismo en las empresas es el estrés laboral.

El Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés generado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, menciona que los criterios básicos sobre los que se soporta el diseño del protocolo son los siguientes:

Las patologías tienen su origen en diversas causas. La documentación existente sobre los efectos del estrés permite afirmar que las patologías mediadas por éste no se limitan exclusivamente a condiciones individuales, sino que muy diversos estímulos ambientales están también involucrados en la red causal de los procesos patológicos.

Los criterios epidemiológicos que se emplean para definir causalidad son: antecedencia en el tiempo, fuerza de asociación, consistencia de los hallazgos y plausibilidad biológica (del factor de riesgo con respecto a la patología).

- La determinación del origen supone documentar la exposición a los factores de riesgo, tanto ocupacionales, como extra ocupacionales.
- La presencia de factores de riesgo extra ocupacionales (por ejemplo, biológicos e individuales) por sí mismos, no descarta de forma inmediata la presencia de factores de riesgo ocupacionales.
- La estimación de la preponderancia de factores de riesgo tanto ocupacionales, como extra ocupacionales en un caso particular, sólo puede hacerse teniendo la valoración de los dos.

Dicho en otros términos, sólo puede estimarse que un fenómeno es mayor que otro si se tienen establecidas las dimensiones de los dos.

- La calidad de la información que documenta la valoración de todos los factores de riesgo es indispensable para validar su consideración dentro del proceso de determinación del origen de una patología.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- El algoritmo propuesto en el protocolo, sólo puede determinar la profesionalidad de una patología una vez se ha documentado la existencia del factor de riesgo ocupacional.

Desde el punto de vista conceptual conviene precisar lo siguiente: los factores de riesgo psicosocial se pueden definir como aquellas condiciones del trabajo, del entorno o del individuo, que en una interrelación dinámica generan percepciones y experiencias, que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas.

Derivado del creciente desarrollo investigativo disponible, se entiende el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud. Si bien la reacción de estrés está determinada por la gravedad misma de la situación, también está modulada por factores individuales y por el apoyo social.

Las respuestas que se producen ante situaciones de estrés incluyen reacciones de tipo cognoscitivo en las que a través de procesos de percepción y de pensamiento los individuos valoran la situación para clasificarla como amenazante o no, y a su vez valoran su capacidad para enfrentarla, así como reacciones emocionales de miedo, angustia, agresividad, etc.; en segundo lugar, respuestas de tipo fisiológico mediante las cuales se activan los mecanismos que explican el sustrato biológico de las alteraciones de salud asociadas al estrés; y en tercer lugar las respuestas motoras que explican las reacciones de lucha o de huida.

Las patologías derivadas del estrés son aquellas en las que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

El concepto de causalidad aplicado a las ciencias de la salud tiene que ver con la causalidad múltiple, por tanto, una enfermedad puede tener más de una causa e incluso, puede ser necesaria una combinación de causas, o combinaciones alternativas de éstas para producir el efecto. El abordaje de las causas de enfermedad en los individuos debe ser evaluado de manera rigurosa, habida cuenta que los criterios epidemiológicos de causalidad establecen “causas generales”, sin embargo, en la “causación específica” (es decir, si la enfermedad en el individuo fue causada por la exposición) se requiere de pruebas posteriores.

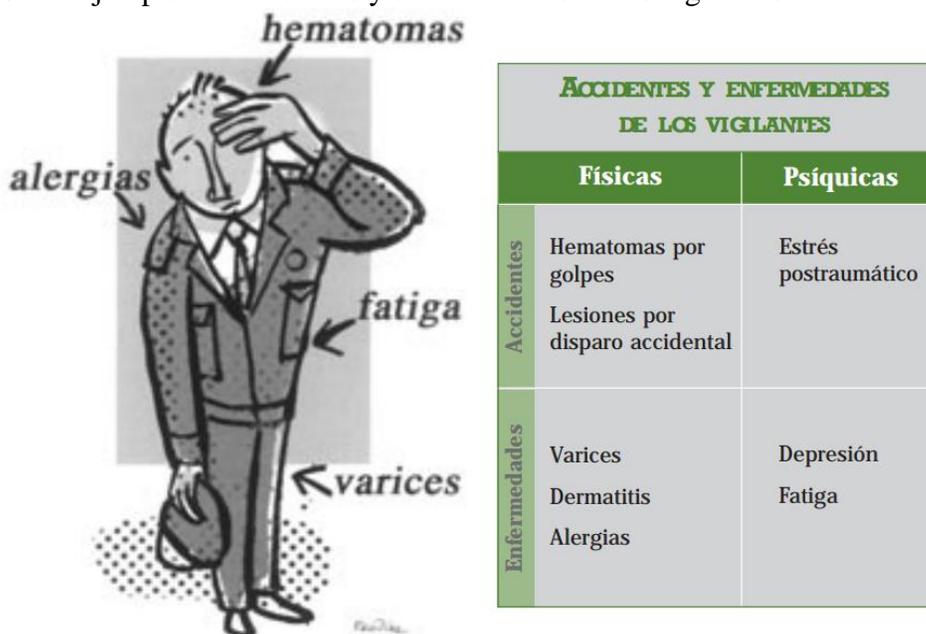
La determinación del origen es el proceso de evaluación del conjunto de causas que influyen en la aparición de una patología, incluidas las condiciones en las que éstas se

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

producen, a fin de establecerla preponderancia de factores causales propios del trabajo o externos a éste. Aplicado a las patologías generadas por reacciones de estrés, supone establecer si la respuesta de estrés pudo ser o no la condición que activó el mecanismo fisiopatológico y si tal respuesta se produjo preponderantemente ante condiciones laborales o extra laborales.

El desarrollo del trabajo en vigilancia de seguridad privada presenta unas características únicas que derivan en unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud, bien en forma de accidentes bien en forma de patologías, que a su vez hemos de diferenciar entre físicas y psíquicas. Señalamos algunas a título de ejemplo:

**Ilustración 1.** Ejemplo de accidentes y enfermedades de los vigilantes



Fuente: Autores

Al igual que otras muchas actividades, en el sector de la seguridad privada hay que diferenciar los riesgos derivados de la propia actividad y los producidos por el puesto de trabajo. En relación a este último se debe tener en cuenta que la mayoría de estos trabajadores de seguridad son itinerantes, es decir su trabajo se desarrolla en movimiento; por otro lado el cambio de destino es también bastante frecuente, pues están sometidos a rotación.

Entre los principales riesgos se encuentran:

- ❖ Relacionados con la actividad: agresiones y atracos, fatiga física y psíquica, exposiciones diversas, sobreesfuerzos, sedentarismo, estatismo, atropellos y choques, etc.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

❖ Relacionados con el puesto de trabajo: los riesgos generales del entorno, temperatura, ruido, radiaciones, incendios, etc.

Y los riesgos específicos: golpes, caídas, atropellos, etc.

Del riesgo de la actividad, del puesto de trabajo y además de la organización de éste emerge el estrés laboral. El estrés en los trabajadores de una empresa de seguridad es uno de los principales riesgos a destacar. El estrés adquiere cada vez más protagonismo en la sociedad y de forma especial en el medio laboral.

Los cambios en el medio laboral y los avances tecnológicos han desarrollado la actividad mental, caracterizándose por la falta de tiempo, una incertidumbre general, situaciones incontrolables constantes, ocupaciones ajenas a la tarea, etc. en definitiva, proporcionando elementos que incrementan la fatiga mental y emocional. El medio laboral actual provoca la aparición de agentes estresantes físicos, mentales y emocionales que producen una reacción de alarma inicial y pueden formar un conglomerado global serio. La forma en que afectan a las personas depende de sus valores, experiencias y adaptabilidad, pero incluso un solo factor estresante puede ser el desencadenante de una situación extrema. Esta guía tiene por objeto ayudar al lector, vigilante de seguridad privada o delegado de prevención, a identificar síntomas de estrés, informar sobre las causas que lo pueden producir, señalar factores que lo pueden incrementar, y qué medidas es posible adoptar para controlarlo y sobre todo prevenirlo.

Es el propio afectado el que detecta una situación personal anómala, que le altera física y psíquicamente. Cómo diferenciar cuando una persona con una serie de síntomas se pregunta si lo que le sucede es o no estrés es algo muy importante.

En Colombia, un estudio realizado por el Ministerio del trabajo y la OISS (Organización Iberoamericana de Seguridad Social), evidencia un incremento en los últimos 3 años del 43% de trastornos mentales derivados del estrés laboral, principalmente de la ansiedad y depresión.

Con esta cifra nada alentadora, las empresas a través de sus áreas recursos humanos y de salud ocupacional deben crear estrategias que le permitan disminuir los riesgos que generan estrés en sus trabajadores.

En términos de mitigar el riesgo de lesiones psicológico causadas por el estrés, hay una serie de estrategias a nivel individual y organizacional que se pueden implementar y que generan resultados. A nivel individual, las estrategias incluyen la formación de habilidades en el trabajador que le permita proporcionar abiertamente retroalimentación sobre su desempeño laboral, trabajar en equipo, comprender y resolver diferencias

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

interpersonales y comunicarse asertivamente. Sumado a esto es importante su entrenamiento permanente y preparación para los cambios dentro de la empresa.

A nivel organizacional, estrategias tales como los procesos de reclutamiento y selección bien desarrollados que incorporan la evaluación psicológica, pueden garantizar en gran medida la contratación de una persona con una mayor capacidad de afrontamiento a situaciones de estrés. Esto puede ser particularmente eficaz para reducir el riesgo de lesiones psicológicas ocasionadas por factores no laborales, como los tipos de personalidad que aumentan la probabilidad que las personas se tornen vulnerables a la angustia en ciertas circunstancias.

Las personalidades que con más frecuencia se asocian a problemas psicológicos son las que presentan altos niveles de emocionalidad, rasgos perfeccionistas, un estilo de pensamiento paranoico y desconfiado, un estilo rígido e inflexible y altos niveles de auto enfoque (es decir, una fuerte tendencia a verse a sí mismo de una manera muy positiva a pesar de la información contradictoria que perciban los demás.) Tales tipos de personalidad no son en sí mismas problemáticas en el trabajo, sino que son muy sensibles a las exigencias y se les dificulta trabajar bajo presión lo que lleva a desencadenar angustia y posibles lesiones psicológicas.

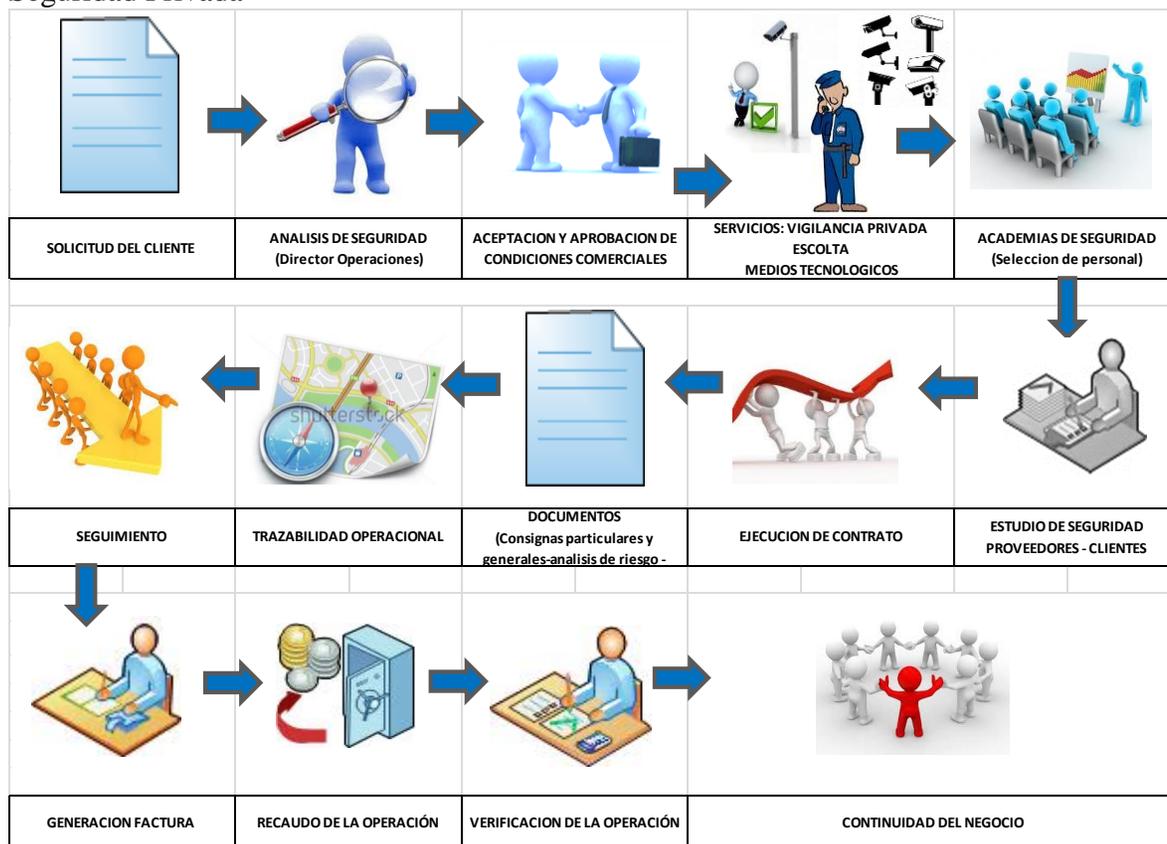
Otras intervenciones a nivel de la organización son las encuestas de clima laboral, que pueden utilizarse para evaluar el estado de las relaciones al interior de la empresa, las percepciones de las habilidades de supervisión, la motivación y las inconformidades en el trabajo. Las encuestas de riesgo psicosocial y el desarrollo de políticas y procedimientos eficaces, útiles y relacionados con la gestión de las personas también es una buena estrategia.

Igualmente implementar programas de prevención de estrés ocupacional dirigidos a mejorar la capacidad de recuperación emocional en el lugar de trabajo y la prevención del burnout (síndrome del trabajador desgastado o quemado).

Aunque no se puede eliminar por completo el estrés en el entorno de trabajo, si se puede minimizar en un alto porcentaje, todo depende que el empleador identifique las causas a tiempo y ponga en marcha programas que le permita enfrentarlo sin mayores consecuencias.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**Gráfico 1.** Descripción del proceso operativo en una empresa de Vigilancia y Seguridad Privada



Fuente: Autores

### Estrés.

Selye (1993) El término “estrés”, versión castellana de la palabra inglesa “Stress”, procede del verbo latino “stringere”, que significa precisamente provocar tensión o deformación en un cuerpo.

De acuerdo a la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS): “El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, entonces, se presentan una serie de reacciones, que pueden incluir:

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Respuestas fisiológicas (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),
- Respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado),
- Respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y
- Reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores).”

El estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas.

Estas reacciones se presentan cuando el trabajador en su entorno laboral se expone a factores de riesgos desencadenantes del estrés y si estas reacciones se presentan por periodos muy largos de tiempo, pueden llegar a ocasionar daños permanentes e irreversibles como fatiga crónica, problemas musculo esqueléticos y/o enfermedades cardiovasculares.

Los estresores o agentes estresantes se presentan en todos los niveles laborales, y los influye cualquier circunstancia a la que se someta al trabajador, y con la que no se sienta competente o a la que no se pueda acomodar de forma rápida.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral puede tener varios orígenes, por lo tanto se deberán adoptar medidas múltiples para contrarrestarlo. Se debe intervenir no solo al trabajador sino a la organización.

**Estrés laboral y las características individuales.** El estrés laboral es uno de los problemas de salud que más afecta actualmente a la población trabajadora en Colombia y no solo perjudica al trabajador al provocarles incapacidades físicas o mentales durante el desarrollo de sus actividades laborales. Perjudica a las empresas al afectar directa o indirectamente sus actividades productivas y comerciales.

El estrés en el ambiente laboral se percibe como el desequilibrio que existe entre las actividades que exige su profesión y la capacidad del trabajador para llevar a buen término estas actividades. Esta incapacidad se genera debido a una serie de fenómenos llamados estresores, los cuales sino se controlan a tiempo pueden llegar a afectar finalmente la salud del trabajador.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Hay que aclarar que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma y con la misma intensidad ante los estresores. Si la exigencia que se tiene es la adecuada para las capacidades del trabajador tanto de conocimiento como de salud, lo más posible es que no se presente el estrés o esta tienda a disminuir en su intensidad. Es más, el estrés será el causante de que el trabajador tenga adelantos en el ámbito laboral y tenga una mayor y mejor proyección en el mismo.

Cuando el nivel de estrés es mayor a las capacidades del trabajador, se presenta debilitamiento en las capacidades y la visión que se tiene sobre el mismo, llevando al trabajador a intensos estados de frustración y/o apatía.

Ante una situación de estrés el trabajador idea y utiliza diversas estrategias para afrontarlo, todas orientadas a eliminar las posibles fuentes de estrés y sus estresores asociados.

**Causas del estrés laboral.** Con el avance industrial y tecnológico que se vive actualmente, el trabajador dedica la mayor cantidad de su tiempo al trabajo, buscando mejorar su calidad de vida, pero descuidando su entorno social (Familia, Amigos, Cuidado personal). Esta situación ha creado dependencia y adicción al trabajo las cuales ocasionan el estrés laboral.

Los estresores o agentes estresantes se presentan en todos los niveles laborales, y los influye cualquier circunstancia a la que se someta al trabajador, y con la que no se sienta competente o a la que no se pueda acomodar de forma rápida,

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Para que se presenten estas reacciones se deben reunir varios factores estresantes:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Una de las causas principales para que se origine el estrés laboral es el miedo a lo desconocido, ocasionado por las situaciones inciertas a las que se expone en el trabajo diariamente y que le generan desconfianza y sensación de no saber cómo enfrentar la situación.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El avance tecnológico aporta a la vida laboral el factor estresante de la monotonía, que nos es fácilmente percibido por los trabajadores o sus empleadores y que ocasiona cansancio, depresión, apatía, desanimo, conllevando a que solo se sigan órdenes y no se desarrolle plenamente las habilidades en el campo laboral.

**Principales efectos del estrés laboral.** El estrés no es algo malo o negativo, ya que el estrés es el que permite realizar todas las actividades cotidianas. Solo se torna negativo cuando las respuestas a este estrés generado, son excesivamente intensas, frecuentes y de larga duración. Estas respuestas negativas al estrés, son las que generan los trastornos a nivel, físico y mental en los trabajadores.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en las personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diversos factores:

- Percepción del trabajador frente al estresor.
- Capacidad de control de las diversas situaciones que se presentan
- Preparación que tenga el trabajador para afrontar las situaciones

La primera persona que realizo un estudio sobre el proceso fisiológico de las reacciones ante el proceso del estrés fue el endocrinólogo Hans Selye en 1936, quien formulo la teoría del Síndrome General de Adaptación – SGA – y estableció que en este síndrome se tienen 3 fases sucesivas:

1. **Fase de alarma.** Reacción automática para enfrentarse o huir del agente estresor. Es de corta duración sin efectos perjudiciales siempre y cuando la persona se tome el tiempo necesario para recuperarse totalmente de la situación estresante.
2. **Fase de adaptación y resistencia.** El trabajador se adapta a la situación, pero no cuenta con el tiempo necesario para recuperarse del efecto ocasionado por el agente estresor. Esto ocasiona que el organismo sea vulnerable a tener problemas de salud.
3. **Fase de fatiga.** Colapsa el sistema orgánico del trabajador, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

#### Enfermedades por Estrés Agudo

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- Ulcera por Estrés
- Estados de Shock
- Neurosis Post Traumática
- Neurosis Obstétrica
- Estado Postquirúrgico

#### Patologías por Estrés Crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- |             |               |
|-------------|---------------|
| • Dispepsia | • Accidentes  |
| • Gastritis | • Frustración |
| • Ansiedad  | • Insomnio    |

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Colitis Nerviosa
- Migraña
- Depresión
- Agresividad
- Disfunción Familiar
- Neurosis de Angustia
- Trastornos Sexuales
- Disfunción Laboral
- Hipertensión Arterial
- Infarto al Miocardio
- Adicciones
- Trombosis Cerebral
- Conductas antisociales
- Psicosis Severas

**Medidas de prevención.** A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Por ejemplo hay que incentivar al trabajador para que practique algún ejercicio, para evitar la ingesta de tabaco, café o alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Siempre se debe intervenir como primera medida, la organización por ser la principal generadora de agentes estresores y generadores de estrés laboral. Lo ideal es intervenir desde la etapa del diseño de puestos de trabajo, integrando el entorno físico y social y las repercusiones que pueda tener sobre la salud del trabajador.

La intervención debe dirigirse hacia todos los puntos de la organización: estructura, ambiente de trabajo, funciones del trabajador, comunicación interna y externa, toma de decisiones, empoderamiento entre otras, teniendo en cuenta la definición de los factores de riesgo psicosociales como los muestra la figura 2.

Una buena comunicación y participación de los trabajadores en los equipos de trabajo y las decisiones que se tomen, aumenta el Eustres y disminuye la presencia de Distres.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en los programas de vigilancia epidemiológica de las empresas, concientizando a la organización que invertir en prevención del estrés es un ahorro de costos, lo que la situaría en una posición ventajosa frente a la competencia.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

**Gráfico 2** Factores de riesgo psicosocial en el trabajo



**Fuente:** Centro Nacional de Condiciones de Trabajo – Barcelona España

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo. Procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Participación/control. Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo. Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido. Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Roles. Definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Entorno social. Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro. Evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Las características del cargo:

- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.
- La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:
- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

### **Técnicas cognitivas para el manejo del estrés**

**Modelamiento Encubierto.** El modelamiento encubierto es una forma efectiva de alterar una secuencia negativa de conducta, o de aprender un nuevo patrón de conducta. Cualquier persona puede pensar en un cierto número de patrones de conducta que considera insatisfactorios y que desea cambiar. Quizás desee mejorar su rendimiento y actuación en el trabajo, en las relaciones personales, o en el deporte. Una persona puede tener adquirida una rutina que no le satisface, como sentarse frente al televisor con una jarra de cerveza en lugar de jugar con sus hijos. O puede descubrir que a menudo regresa cansado a casa después de un largo día de trabajo y empieza discutir con su esposa. O puede sentirse aburrido y sin ganas de hablar siempre que va a visitar a los suegros. A veces existen situaciones que provocan tanta ansiedad que la persona trata de evitarlas a toda costa: lugares altos, habitaciones cerradas o llenas de gente, estar solo, las novedades, las vistas panorámicas, o la presencia de ciertos animales como por ejemplo las serpientes, los perros o las arañas.

Así mismo, probablemente existen algunos patrones de conducta que se desearía añadir a los existentes en el repertorio de una persona y que no requieren cambios en la

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

conducta existente. Quizás desee aprender habilidades asertivas para ayudarle a buscar un nuevo trabajo, para pedir un aumento de sueldo, o para volver a concertar una cita en el sitio después de un divorcio. El modelamiento encubierto puede ser de utilidad para aprender estos nuevos patrones de conducta.

Una de las formas más importantes de aprender a realizar una conducta nueva es observar e imitar a alguien que realiza con éxito. Un joven músico puede aprender a interpretar una partitura en un escenario viendo a su artista favorito por la televisión o en un concierto, e imitando posteriormente su ejecución. En el entrenamiento asertivo, individuos tímidos miran videos de gente iniciando y manteniendo conversaciones, y más tarde imitan estos modelos vistos en la grabación.

Sin embargo, los buenos modelos no siempre están disponibles cuando se necesitan. En 1971, Joseph Cautela manifestó que es posible aprender nuevas secuencias de conducta imaginando a gente realizando con éxito la conducta deseada. Así, denominó a ésta técnica “modelamiento encubierto”. El modelamiento encubierto permite identificar, refinar, y practicar en la imaginación los pasos necesarios para la realización de la conducta deseada. Cuando el sujeto consigue cierta seguridad imaginándose asimismo haciendo una actividad particular, puede ejecutarla más eficazmente en la vida real.

La eficacia máxima del modelamiento encubierto se consigue cuando se imaginan una gran variedad de modelos, incluyéndose a sí mismo, ejecutando la conducta deseada. También es de gran utilidad cuando la persona se imagina consiguiendo sus propósitos sin esfuerzo de ningún tipo.

**Eficacia contra el síntoma.** El modelamiento encubierto puede usarse para mejorar cualquier secuencia de conducta existente o para aprender una secuencia de conducta nueva claramente diferenciada de su forma habitual de comportarse. Es útil para reducir la conducta de evitación del tipo de las fobias y la ansiedad a las pruebas, y para incrementar la conducta asertiva. El modelamiento encubierto puede usarse para reducir la depresión, el resentimiento y la incertidumbre asociados al fracaso en la ejecución de una conducta o la solución adecuada de problemas.

Si no es capaz de formar imágenes claras y detalladas, el modelamiento encubierto le será de poca utilidad. Sin embargo no son absolutamente necesarias unas imágenes visuales vividas, si es capaz de conseguir impresiones físicas o auditivas fuertes, las cuales pueden permitirle esta técnica con éxito.

Los psicólogos Thase y Moss hallaron en 1976 que el ensayo conductual dirigido (“Guided Behavior Rehearsal”) era más efectivo que el modelamiento encubierto para reducir la conducta de evitación. Desafortunadamente, la conducta de evitación no siempre se presta a ser ensayada en la vida real, siendo, el modelamiento encubierto una buena alternativa.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

### Propiedades de las Ideas Racionales

**Verdaderas.** Están apoyadas en la realidad, son juicios lógicos respaldados por la evidencia, se pueden probar en base a la información objetiva de la situación.

Ejemplo:

- “Carecer de título profesional no me hace ser menos valioso como persona”
- “Esta persona no me trató bien. No significa que todas me vayan tratar de la misma forma”
- “No puedo adivinar lo que están pensando”

**Probabilísticas.** Son ideas condicionales o relativistas, no generalizan, admiten probabilidad en las conclusiones. (Tal vez, a veces, puede ser.) Son anti demandantes. (Sería bueno, me gustaría, lo mejor posible.) Implican la flexibilidad que da el considerar distintas posibilidades.

Ejemplo:

- “Sería conveniente que me entendiera mejor”
- “A veces no damos los resultados deseados”
- “Tal vez haya más alternativas”
- “Tienen derecho a actuar así”
- “Me encantaría que no me dejara”

**Realistas Constructivas.** No exageran la gravedad de los acontecimientos, enseñan a vivir lo más constructivamente posible ante los problemas. No son optimistas exageradas, ni pesimistas, sino REALISTAS, objetivas. Tratan de *construir con lo que se tiene*, sin negarla realidad; pero sin lamentarse constantemente.

Ejemplo:

- “No me gusta esta situación: Veré que puedo hacer”
- “Esto no es el fin del mundo”
- “Puedo soportarlo”.

**Comprensivas Empáticas.** Se entienden las situaciones y no condenan agresivamente a la propia persona o a los demás por fallas, errores o acciones negativas. Se busca poner en los “zapatos de otro”, para así lograr mejor comunicación, entendiendo las razones que se tienen para actuar. No se adopta una actitud de grandiosidad, definiendo y condenando lo que es malo para los demás.

Ejemplo:

- “No voy a permitir esto, se lo diré firmemente; pero no tengo que insultarlo”
- “Todos, a veces hemos actuado mal”
- “Nada gano con odiarlo y condenarlo”

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

**Responsables.** Se parte de la base de que uno puede hacer algo ante sus problemas y asume la responsabilidad sobre las propias reacciones y, cuando sea el caso, se acepta la contribución personal relativa o general a la provocación de las dificultades.

Ejemplo:

- “Puedo lograr que esto no me afecte tanto”
- “Yo soy responsable de mi felicidad”
- “¿Qué estoy haciendo mal o dejando de hacer?”

**Nos producen bienestar emocional.** Las ideas racionales no implican, como podría sugerir el término “racional”, adoptar una actitud fría, insensible o irresponsable (Nada me Importa).

Son formas de pensar e interpretar la realidad de la vida que PROVOCAN que nuestros malestares destructivos disminuyan y se conviertan en sentimientos moderados que nos ayudan a funcionar más efectivamente ante nuestros problemas. No es lo mismo llevar a un hijo al hospital ante un síntoma que presenta y del cual desconocemos sus implicaciones, con gran angustia y desesperación y hasta con riesgo de accidentarnos con el automóvil, que estar incómodo e intranquilo; pero sin concluir antes de tiempo que se trata de algo gravísimo, y así realizar acciones más prudentes. No es lo mismo que algo nos afecte negativamente varios días, semanas o meses; con una intensidad alta que con una moderada.

Combatir y modificar las ideas irracionales volviéndolas racionales, puede inmediatamente redituarnos en bienestar y aligerarnos el peso de los problemas.

## 5.2. MARCO CONCEPTUAL

**Estrés:** El estrés (del griego stringere, que significa «apretar» a través de su derivado en inglés stress que significa «fatiga de material».) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. Fisiológica o biológica es la respuesta de un organismo a un factor de estrés tales como una condición ambiental o un estímulo. El estrés es el modo de un cuerpo de reaccionar a un desafío. De acuerdo con el evento estresante, la manera del cuerpo a responder al estrés es mediante el sistema nervioso simpático de activación que da lugar a la respuesta de lucha o huida. Debido a que el cuerpo no puede mantener este estado durante largos períodos de tiempo, el sistema parasimpático tiene tendencia a hacer regresar al cuerpo a condiciones fisiológicas más normales (homeostasis). En los humanos, el estrés normalmente describe una condición negativa (distrés) o por lo contrario una condición positiva (eustrés), que puede tener un efecto mental, físico e incluso de bienestar o malestar en un ser humano, o incluso en otra especie de animal. ("Estrés", 2016)

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

**Riesgo psicosocial:** aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración ("Que son los riesgos psicosociales | ISTAS", 2016)

**Factores intralaborales:** Las condiciones intralaborales son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería, retoma de los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siergrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

- ✓ **CONTENIDO DE LA TAREA:** Carga de trabajo, monotonía, repetitividad, autonomía, iniciativa, ambigüedad del rol, incompatibilidad de intereses, peligrosidad, satisfacción.
- ✓ **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:** Turnos, horas extras, pausas y descansos, ritmo de trabajo y jornada laboral.
- ✓ **RELACIONES HUMANAS:** Relaciones jerárquicas, relaciones con compañeros, comunicación, apoyo social y atención al público.
- ✓ **CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA:** Actividad económica, tamaño de la empresa, clase de capital, tecnología utilizada.
- ✓ **GESTIÓN DE PERSONAL:** Capacitación, entrenamiento e inducción; sistemas de salarios y otros reconocimientos; bienestar social y seguridad; posibilidad de promoción.
- ✓ **CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO:** Instalaciones locativas, calidad de puestos de trabajo, organización del sitio del trabajo, condiciones de ambiente (iluminación, temperatura, ventilación, ruido, etc.).

**Factores Extralaborales:** Se refieren a las características individuales del trabajador, edad, sexo, personalidad, antecedentes psicológicos, vulnerabilidad; y del entorno familiar, social, económico, político y cultural que lo rodea.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- ✓ **FACTORES DE RIESGO ENDÓGENOS DEL TRABAJADOR:** Edad, sexo, estado civil, aspectos emocionales, personalidad, vulnerabilidad, ciclo vital.
- ✓ **FACTORES DE RIESGO EXÓGENOS DEL TRABAJADOR:** Situación familiar, posibilidades culturales y recreativas, situación de orden público, situación geográfica.

**Efectos de los riesgos psicosociales:** La interrelación entre las condiciones laborales (medio ambiente de trabajo, tareas y características de la organización laboral) y los factores humanos (capacidades, necesidades, expectativas del trabajador, costumbres, cultura y las condiciones personales fuera del trabajo) pueden originar consecuencias nocivas en tres aspectos fundamentales: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador.

De acuerdo al factor de riesgo se pueden generar diversos efectos: de carácter mental, emocional, fisiológico y/o comportamental. Pero también puede presentarse disminución en el rendimiento producto de la fatiga física, por ejemplo, o de bajos niveles de motivación. Al igual que el incremento de la accidentalidad o el ausentismo.

Estos efectos pueden presentarse aun cuando las percepciones de las condiciones laborales adversas no sean reales, de ahí la importancia de conocer estas percepciones, pues permiten actuar sobre las creencias y representaciones que afectan negativamente al trabajador y su desempeño.

Desarrollo de patologías causadas por el estrés en el trabajo: trabajos que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias vasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable, etc.

**Factores Protectores:** Se refieren a aquellas situaciones y formas de organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propician el bienestar del trabajador y provocan satisfacción personal y aumento en la productividad.

**Vigilancia epidemiológica:** Es un proceso regular, y continuo de observación e investigación de las principales características y componentes de la morbilidad y mortalidad en una comunidad, por medio del estudio y el análisis de la distribución de la frecuencia de los eventos/enfermedades en distintos grupos sociales y los variados factores que influyen en su aparición

La vigilancia epidemiológica en el contexto ocupacional permite detectar o prevenir cualquier cambio que pueda ocurrir en factores condicionantes con el fin de tomar decisiones oportunas, sobre información veraz acerca de las medidas indicadas (eficientes) que conduzcan a la prevención y el control de riesgos. Algunos beneficios de la Vigilancia Epidemiológica son los siguientes:

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

- Detectar los factores específicos que influyen sobre los riesgos de enfermar.
- Diagnosticar precozmente enfermedades.
- Plantear intervenciones en términos de prevención.
- Trabajar interdisciplinariamente.
- Conocer y tener un panorama del proceso salud-enfermedad en el ámbito laboral.
- Promover la participación de todos los interesados.
- Racionalizar recursos.
- Investigar los factores de riesgos, los riesgos y la interacción de los mismos.
- Medir a través de indicadores las variables modificables y el impacto obtenido por las intervenciones implementadas.

**Factores de riesgo psicosociales:** Son las condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extralaboral, que en determinados niveles de intensidad y del tiempo de exposición, produce efectos negativos y aumentan la probabilidad de desajustes a la salud en lo intelectual, fisiológico, psicoemocional y social del trabajador o grupo de trabajadores directa o indirectamente relacionados en la ejecución de la actividad laboral. Generalmente provocan insatisfacción y baja producción, además de enfermedad profesional o accidentes de trabajo.

“Unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador” (INSHT: NTP 443).

En el desempeño de la ocupación laboral, el trabajador está expuesto a múltiples factores de riesgo entre los cuales se encuentran los psicosociales, que se convierten en factores agresores de salud, la capacidad productiva de la población, y actúan como elementos que contribuyen a la ocurrencia de los accidentes de trabajo, de enfermedades profesionales que o desencadenan ansiedad, frustraciones, relaciones interpersonales conflictivas, ausentismo, estrés, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, falta de motivación en el trabajo, insatisfacción, depresión y trastornos psicosomáticos entre otros, además inciden en las condiciones de vida del trabajador y su familia.

**Clasificación de los factores de riesgo psicosociales:** Estos factores están conformados por las percepciones y experiencias que el trabajador a vivenciado en diferentes aspectos: frente así mismo, su trabajo y su ambiente laboral. Esta percepción destaca el papel de la subjetividad, pues una percepción estresante de la realidad así sea producto de falsas creencias culturales puede afectar también la salud. Se clasifican factores intralaborales y extra laborales.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

### 5.3.MARCO LEGAL

Con el desarrollo de las ciencias sociales el concepto de Salud ha ido evolucionando, dejando de ser considerado como ausencia de enfermedad y aproximándose a la idea de bienestar general. Es así como desde 1940 la OMS, define que “Salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo de la ausencia de enfermedad o malestar”. Siendo por esto inaceptable una acción preventiva en salud y seguridad en el trabajo, que no tenga en cuenta los aspectos psicosociales.

“El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”.

El trabajo es la forma como una persona puede obtener una remuneración que le permita vivir de forma digna y alcanzar sus proyectos de vida.

El Trabajo está contemplado como un derecho fundamental en la Constitución política de Colombia del año 1991. Pero ¿qué tan digno es realmente el trabajo en Colombia?, ¿Cómo se protege al trabajador en Colombia contra la vulneración de este derecho?

En la constitución se establecen las condiciones para el trabajo digno que incluye igualdad de oportunidades para los trabajadores, una remuneración mínima vital, estabilidad, tener los beneficios mínimos establecidos en las normas laborales entre otros, protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

Sin embargo, el trabajo realizado en las condiciones adecuadas, es conceptualizado como la acción a través de la cual el hombre transforma su entorno y contribuye a la realización de sí mismo como persona, pues por medio del trabajo el ser humano no solo busca la satisfacción de necesidades fisiológicas o de seguridad, sino también las de índole psicológico y social.

Los Programas de Salud y Seguridad en el Trabajo, se enfocan en la prevención, detección y control de factores para la salud o de aquellos que puedan generar accidentes de

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

trabajo. Para complementar la prevención en seguridad industrial, medicina del trabajo e higiene industrial, se hace necesario abordar también los aspectos psicológicos, cognitivos, emocionales y sociales.

La vigilancia para factores de riesgo psicosociales, incluye variables medibles a lo largo de un Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo, las cuales deben ser cuidadosamente observadas. Los factores intrínsecos y extrínsecos de la organización, el individuo y el medio ambiente, están en interacción, afectando directamente o indirectamente al trabajador y a la productividad de la organización.

Los riesgos psicosociales están directamente relacionados con la gestión del talento humano, los cuales en conjunto con los demás riesgos permite evaluar al individuo en forma integral, procurando el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las Organizaciones.

Estos factores de riesgo o cargas se agrupan en categorías como son las cargas físicas, químicas, fisiológicas, psíquicas, el programa para riesgos psicosociales actúa en algunas de ellas, pero es importante evaluar todos los factores, para integrar y/o establecer prioridades de intervención. Es por ello que la vigilancia epidemiológica contribuye a un análisis de tales riesgos y permite realizar un control periódico, tratando de lograr un equilibrio entre salud y trabajo en la organización, que favorezca el bienestar de los trabajadores y la calidad, además del mejoramiento del proceso productivo.

Dado que los riesgos psicosociales no están regidos por las leyes naturales como los factores de riesgos físicos, químicos, etc., se requiere más que una aproximación a su predicción, una comprensión de su naturaleza social y multicausal, por esto la necesidad de enriquecer la Salud laboral viéndola como una conducta interdisciplinaria.

Por otro lado la legislación Colombiana, a través de la resolución 2646 de 2008, establece disposiciones y define responsabilidades de los diferentes actores sociales, en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de patologías presuntamente causadas por estrés laboral.

## 5.4.MARCO HISTÓRICO

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926). En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo. Selye (1956), no hace referencia al estímulo, peso o fuerza; Sino a la respuesta del organismo ante el estrés.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante.

El término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

**ESTRÉS:** En Psicología y Fisiología, se emplea con el sentido de sobrecarga impuesta en el individuo creado por un estado de tensión originado por múltiples causas. (Exceso de responsabilidad familiar o laboral, agotamiento muscular y situación de peligro físico.)

Tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufel (1984), comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado; Llegando a concluir que el estrés es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas.

**Desde el punto de vista psicológico** se menciona que los factores a considerar son: la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento biográfico capaz de producir una reacción a estrés agudo y la presencia de un cambio vital significativo, que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación (CIE-10). Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa y duradera puede tener repercusiones negativas.

**Ivancevich y Matteson** (1989) citan que fue Walter Cannon (1932) quien adoptó el término stress y en sus estudios habló sobre los "niveles críticos del estrés" definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Acuña el término homeóstasis para referirse al mantenimiento del medio interno).

La mayoría de investigadores han encontrado que las reacciones tanto positivas como negativas, incluyen aspectos individuales y diferencias culturales; Estos factores pueden determinar que un hecho, sea sin trascendencia para una persona y que para otras desencadene violentas respuestas; ya que ambos factores suponen cambios que exigen adaptarse a nuevas circunstancias.

**Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000).** El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona trabaja 8 horas o más, la actividad continua puede

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la empresa.

El estrés debe de verse desde otra perspectiva, no sólo desde el ámbito laboral. Debe tomarse en cuenta que el estrés afecta al trabajador desde diferentes ámbitos tales como en lo biológico, psicológico y social. Los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad según algunos autores, pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más impactantes que los que puedan generar acontecimientos, cómo la muerte de un familiar.

**Wallace y Szelagi (1982)** Sostienen que gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaz de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios Psicológicos “conductuales” o enfermedades crónicas.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 6. TIPO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	CARACTERÍSTICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicativa</li> <li>• Seccional</li> </ul>	<p>Da razones del porqué de los fenómenos.</p> <p>Analiza una unidad específica de un universo poblacional.</p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### a) Sensibilización

Inicialmente, a través de una breve charla de sensibilización se procura la socialización de la información concerniente al riesgo psicosocial, se orienta a los trabajadores sobre la importancia de identificar las condiciones intralaborales y extralaborales que podrían influir negativamente en su bienestar y la necesidad de su evaluación y control.

Destacando la relevancia de la participación de los trabajadores a través del diligenciamiento de las encuestas, dado que son ellos la principal fuente de información. Se hace especial énfasis en la reserva y confidencialidad de la información

### b) Recolección de Información

Para la recolección de la información se reunirá a los trabajadores convocados por la misma empresa, posteriormente se entregarán los cuestionarios a cada uno de los participantes, explicándole al grupo la manera correcta de diligenciar cada formato. Finalizando la actividad, los formatos serán revisados en su totalidad para corroborar que la información sea consignada completa y adecuadamente.

Instrumentos:

En el siguiente cuadro se exponen brevemente los instrumentos que serán utilizados para este estudio en Vigilancia y Administración de Inmuebles V.A.I

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.  Evalúa los dominios: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Control Sobre el Trabajo, Demandas del Trabajo, Recompensa.	Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.  Consta de 123 items, con una escala de respuestas tipo Likert de única respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca).  Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.  Consta de 97 items, con una escala de respuestas tipo Likert de única respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca).
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	Evalúa las dimensiones: Tiempo Fuera del Trabajo, Relaciones Familiares, Comunicación y Relaciones Interpersonales, Situación Económica del Grupo

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

	<p>Familiar, Características de la Vivienda y de su Entorno, Influencia del Entorno Extralaboral Sobre el Trabajo, Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda.</p> <p>Consta de 31 items de opción múltiple con única respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca).</p>
<p>Cuestionario para la Evaluación del Estrés (Tercera Versión)</p>	<p>Instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.</p> <p>Consta de 31 items de opción múltiple con única respuesta (siempre, casi siempre, algunas veces, nunca).</p>
<p>Ficha de Datos Generales</p>	<p>Recopilación de información sociodemográfica de los trabajadores.</p>

### c) Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos serán tabulados de conformidad con las especificaciones de la Batería y se desarrollarán las tablas de resultados, a partir de las cuales se estudian las variables, con el fin de establecer relación entre ellas, buscar causalidad y comportamientos de riesgo.

Esta fase se lleva a cabo para construir un plan de mejora basado en el análisis de las condiciones de trabajo externas e internas de los trabajadores, los riesgos a los cuales están expuestos y el impacto de los mismos.

Una vez conocidos los factores de riesgo, se establecen las prioridades de intervención.

Los resultados quedan en custodia del profesional a cargo del estudio y serán dados a conocer a las distintas instancias de acuerdo con su responsabilidad y posibilidad de intervención, para el control de riesgo y/o las decisiones del caso.

Se consignan los resultados de la situación percibida por los trabajadores de Vigilancia y Administración de Inmuebles V.A.I.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad de cargo
		Demandas ambientales y esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
	CONTROL	Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
		Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad del rol
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Capacitación	
	Características del liderazgo	
	Relaciones sociales en el trabajo	
RECOMPENSA	Retroalimentación del desempeño	
	Relación con los colaboradores (subordinados)	
	Reconocimiento y compensación	
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza	
CONSTRUCTO	DIMENSIONES	
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica de grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Deslazamiento vivienda - trabajo – vivienda	

#### d) Elaboración del Plan de Acción

Definición de un plan de acción específico para la mejora, con un marco temporal y responsables de cada una de las actividades.

#### e) Retroalimentación

El Departamento o Área que esté a cargo del Programa, debe dar a conocer a la Gerencia la planeación, el estudio, los resultados y el plan de acción, con el fin de que participe en la adecuada ejecución, verificación y cumplimiento del programa.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 8. FUENTES PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

### 8.1. FUENTES PRIMARIAS

La fuente directa de información son los trabajadores del área administrativa de la empresa Vigilancia y Administración de Inmuebles Ltda., lo cuales darán de manera directa mediante la aplicación de los cuestionarios la información que se requiere para llevar a cabo la medición.

### 8.2. FUENTES SECUNDARIAS

Para la investigación documental requerida en la construcción del documento final se emplean diversas fuentes de investigación las cuales se encontrarán asociadas al tema de estudio, en este caso serán:

- Blogs
- Páginas web
- Libros
- Revistas científicas
- Revistas indexadas

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 9. RECURSOS

### Humanos:

Se evalúa una muestra aleatoria que corresponda mínimo al 60% del total de los trabajadores. Según las funciones que desempeñan dentro de la empresa, se categorizan de acuerdo a la clasificación de la Batería “Auxiliares y Operarios” o “Jefes, Profesionales y Técnicos”.

Profesional en Psicología, Especialista con licencia en Seguridad y salud en el trabajo.

Proveedor encargado de la tabulación de encuestas, que operará bajo el código de confidencialidad estipulado en la legislación.

### Técnicos:

Encuestas fotocopiadas y consentimiento informado

Sistemas informáticos y audiovisuales

### Financieros

La empresa destinara los recursos para el pago de honorarios de la psicóloga que realizara la tabulación e informa de la batería de riesgo psicosocial.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## 10. CRONOGRAMA

A continuación, se indican las actividades que se ejecutaran para el desarrollo del proyecto:

Actividades	Junio				Julio				Agosto				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sensibilización													
Recolección de Información													
Procesamiento y Análisis de la Información													
Elaboración del Plan de Acción													
Retroalimentación													
Entrega del informe final al director para revisión													
Ajustes al informe final													
Entrega del informe final													

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

## 11. DESARROLLO DEL PROYECTO

### 11.1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

#### 11.1.1. Delimitación espacial

Los principales datos de la empresa en la cual se desarrollará este análisis son los siguientes:

<b>Razón social</b>	<b>Seguridad VAI LTDA.</b>
<b>Actividad Económica</b>	Servicios integrales de vigilancia y seguridad privada.
<b>Nivel de Riesgo</b>	III
<b>Dirección</b>	Carrera 19 B # 150-30
<b>PBX</b>	2748416 – 6267303
<b>Ciudad</b>	Bogotá D.C.

#### 11.1.2. Antecedentes Institucionales

Seguridad VAI es una empresa dedicada a la prestación de servicios de administración de riesgos para las organizaciones con soluciones integrales de seguridad. Su principal finalidad es la de satisfacer plenamente las necesidades y exigencias de cada cliente con un enfoque de Administración de Riesgos con énfasis gerencial. Adopta una posición visionaria con miras en el desarrollo económico y social del país, buscando un crecimiento institucional que aporte a socios y trabajadores estabilidad financiera y laboral, convirtiéndose en una fuente generadora de empleo que repercuta en el mejoramiento del nivel de vida de ellos y sus familias.

#### 11.1.3. Valores Institucionales

- ✚ Confidencialidad: Administramos de manera cautelosa y prudente la información de nuestros clientes.
- ✚ Pasión: Hacemos de nuestro trabajo motivado y lo disfrutamos permanentemente.
- ✚ Compromiso: Cumplimos a cabalidad los acuerdos establecidos con nuestros clientes bajo las condiciones pactadas.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

- ✚ Trabajo en Equipo: Todo el equipo trabaja como uno solo aprovechando tanto el talento humano como tecnológico.
- ✚ Honestidad: Nos desempeñamos dentro de un marco moral y ético que busca la transparencia en nuestro actuar.
- ✚ Profesionalismo: Contamos con personal altamente calificado, en constante búsqueda para lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- ✚ Solidaridad: Nos preocupamos por brindar ayuda desinteresada a quien lo necesite.
- ✚ Actitud de Servicio: Nos mantenemos dispuestos a atender, escuchar y respetar permanentemente las necesidades de cada cliente.

## 11.2. DISEÑO METODOLÓGICO

### 11.2.1. Tipo de Estudio

Este es un estudio descriptivo de enfoque cualitativo, porque se recolectará la información del personal que trabaja en esta organización, para identificar los riesgos y de esta manera evidenciar los factores de riesgo potenciales y reales en el medio de trabajo.

### 11.2.2. Población y muestra

La población a la cual se le aplicó esta batería de riesgo psicosocial está conformada por los trabajadores de la empresa Seguridad VAI, la cual, se aplicó a un total de 58 trabajadores, de los cuales 53 son operativos y 3 son de la parte administrativa.

### 11.2.3. Técnicas para la recolección de datos.

La información fue suministrada y recolectada, por medio de los siguientes materiales:

- Carta de información y consentimiento informado.
- Ficha de datos generales.
- Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.
- Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.
- Cuestionario de Factores de riesgo psicosocial Extralaborales.
- Cuestionario para la evaluación del estrés Tercera versión.

## 11.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 11.3.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas al personal de la empresa Seguridad VAI Ltda., el análisis de este trabajo da respuesta a los objetivos

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

trazados a partir de la aplicación del cuestionario de riesgo psicosocial de la Universidad Javeriana.

Los resultados son presentados en gráficos, los cuales hacen descripción de la percepción del nivel de riesgo arrojando datos objetivos y los datos subjetivos.

---

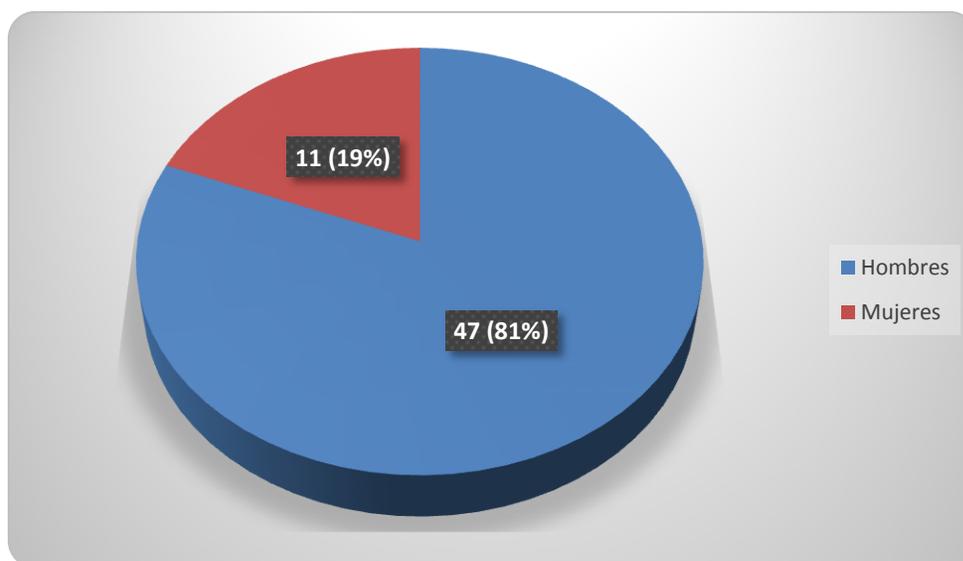
**TOTAL, TRABAJADORES PARTICIPANTES EN EL DIAGNÓSTICO: 58**

---

**INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA**

---

**Gráfica 3.** Distribución por Genero

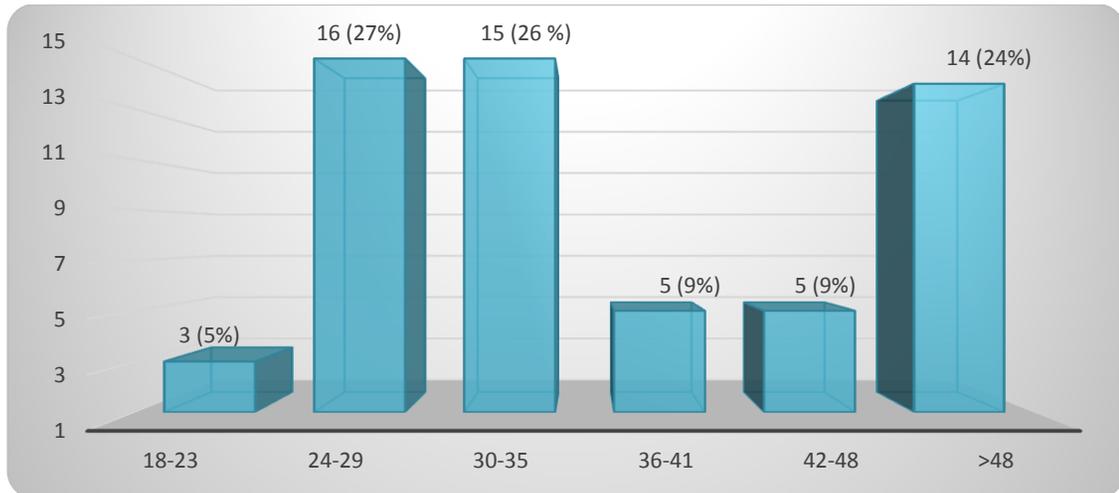


Fuente: autores

Siendo esta una empresa dedicada a la prestación de servicios de seguridad y con horarios de 12 horas de trabajo, se ve una tendencia marcada de un 81 % de personal masculino y un 19% de personal femenino.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

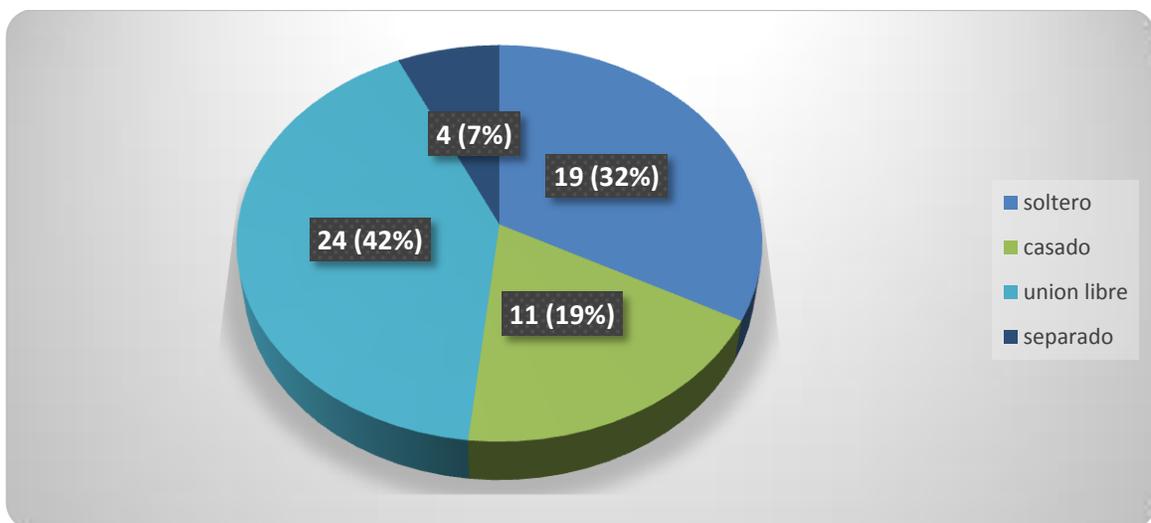
**Gráfica 4. Rango de Edades**



Fuente: autores

La empresa, presenta un 27 % de recurso humano entre los 24 y 29 siendo esta una población joven ubicada en el área de Seguridad, seguido por un 26 % entre los 30 y 35 años, el 14 % son personas de más de 48 años, reflejando un gran segmento de población trabajadora en la empresa entre los 24 y 35 años con un 31%. Esta es una edad optima ya que la persona cuenta ya con madures psicossocial y están en una etapa de la vida muy productiva.

**Gráfica 5. Estado Civil**

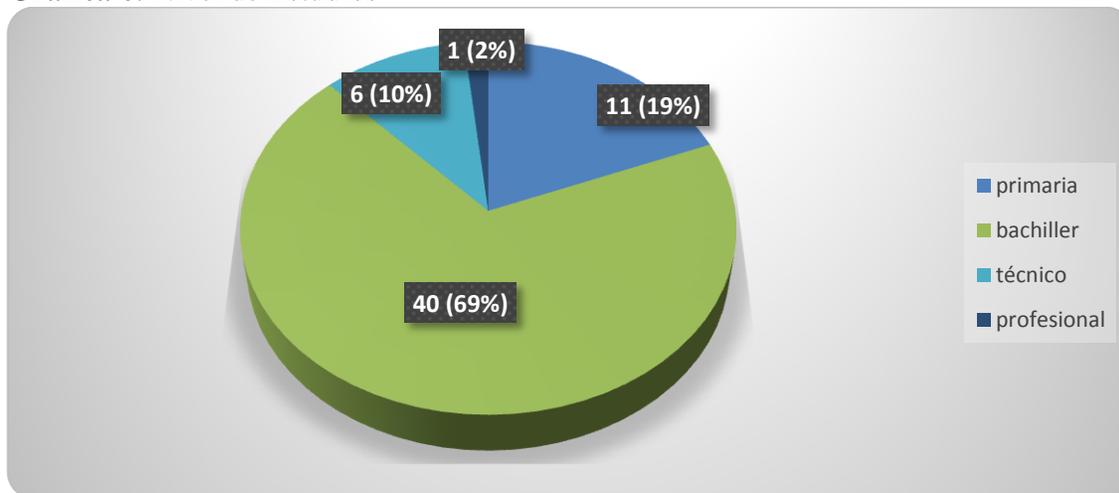


Fuente: autores

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 42 % del personal se encuentra en unión libre y el 32 % soltero ya que son personas jóvenes y están iniciando una vida laboral, el 19 % son casados y solo un 7 % son separados.

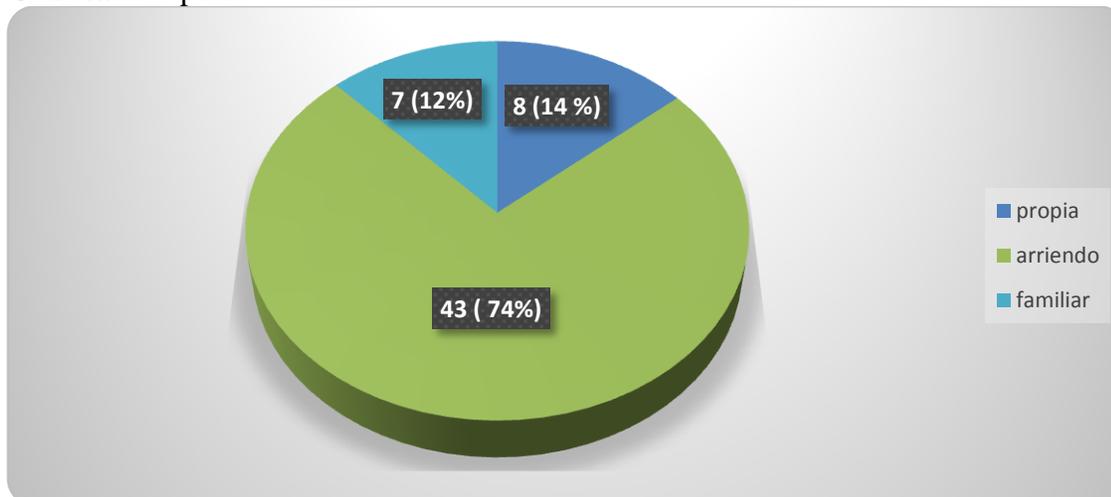
**Gráfica 6.** Nivel de Estudios



Fuente: autores

El 69% de los colaboradores presentan un nivel máximo de escolaridad en educación secundaria, el 19 % presenta solo estudio de básica primaria o bachillerato sin terminar, el 6 % tiene un nivel técnico, y el 2 % presenta un nivel profesional.

**Gráfica 7.** Tipo de Vivienda

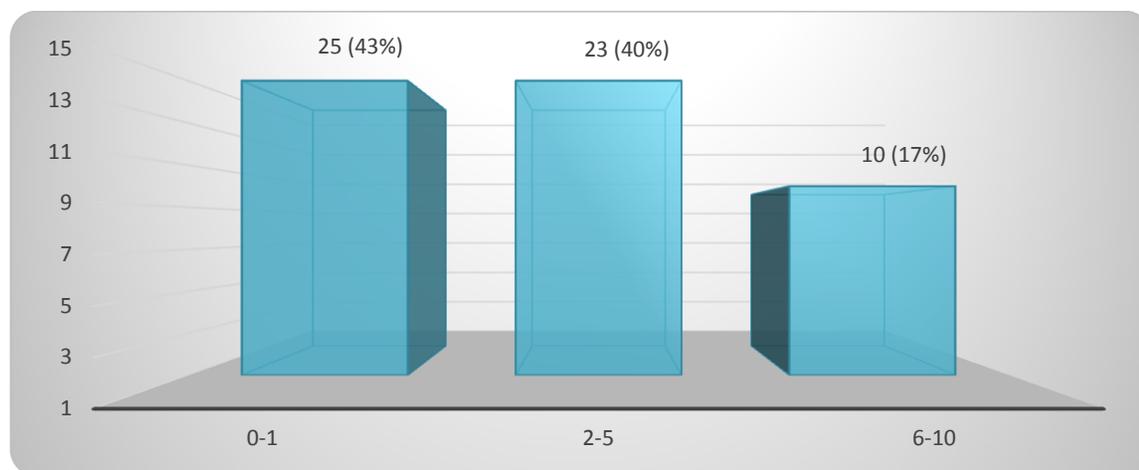


Fuente: autores

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 43% de los trabajadores vive en arriendo, seguido del 14% que vive en casa propia y solo el 12% vive en casa familiar.

**Gráfica 8.** Antigüedad en la Empresa



Fuente: autores

El 43 % del personal es relativamente nuevo entre 0 y 1 año, siendo esto un motivo de poco desarrollo de pertenencia por la institución, el 40 % de personal entre 2 y 5 años y un 17 % son personas que llevan más des de 6 años en la Empresa.

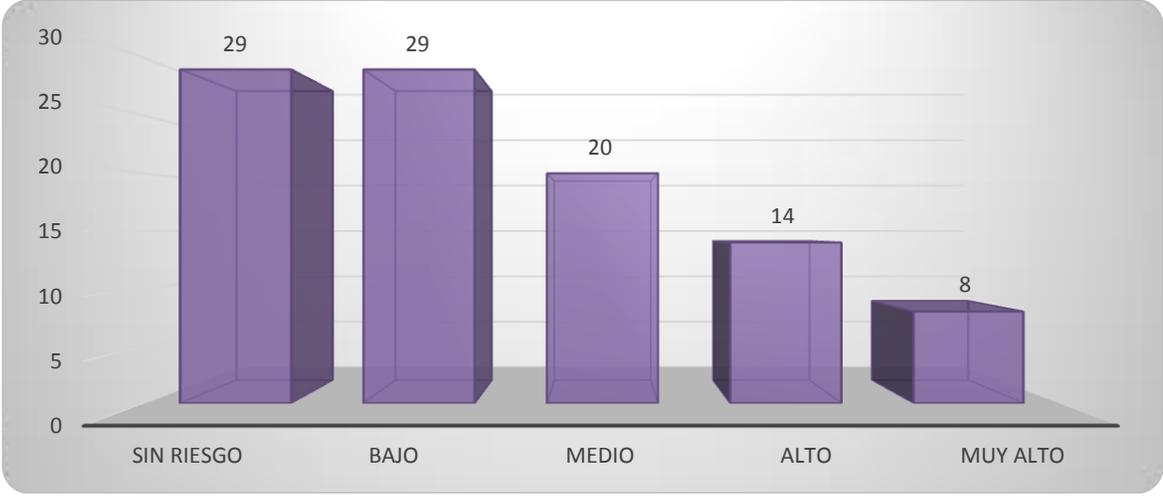
**Tabla 1.** Resultados de las condiciones extralaborales de los empleados de Seguridad VAI Ltda. (Tomado del estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra, 2016)

DIMENSIÓN	PORCENTAJE DE TRABAJADORES				
	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	29%	29%	20%	14%	8%
<b>Relaciones familiares</b>	74%	14%	7%	2%	3%
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	30%	27%	19%	12%	12%
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	36%	15%	34%	7%	7%
<b>Características de la vivienda y de su ent.</b>	15%	17%	29%	24%	13%
<b>Influencia del entorno ext. sobre el trabajo</b>	36%	17%	17%	17%	13%
<b>Desplazamiento viv – trab – viv</b>	16%	22%	19%	22%	21%
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	31%	12%	28%	19%	10%

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Se puede observar que el 31 % del personal no presentan riesgo, igualmente un 28% presenta un riesgo Medio, un 19% presenta riesgo Alto, el 12% presenta un riesgo bajo y el 10% presenta un riesgo Muy Alto.

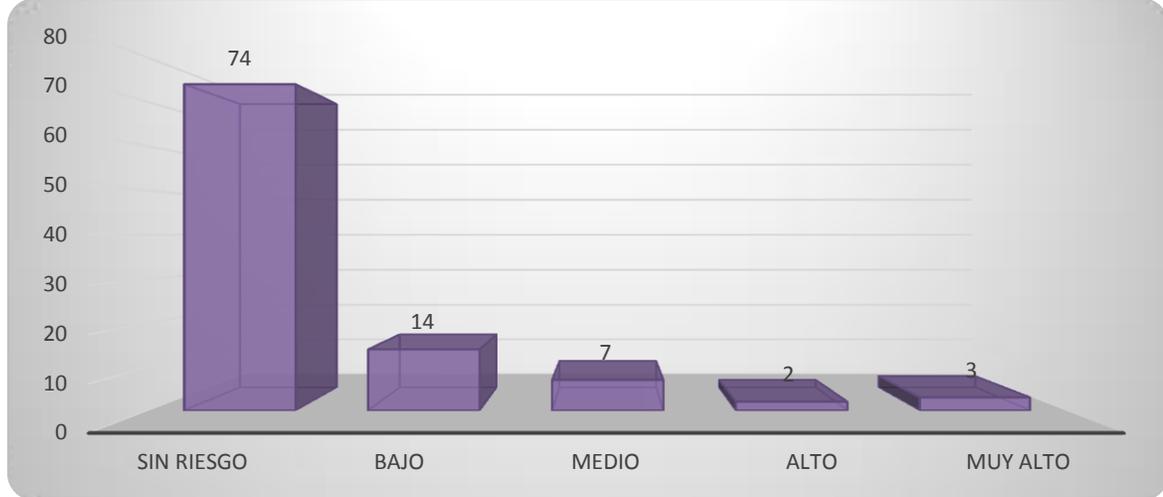
**Gráfica 9.** Tiempo fuera de trabajo



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 29 % de los trabajadores no presenta un nivel de riesgo, el 29% presenta un riesgo Bajo, seguido de un 20% que corresponde a un nivel de riesgo Medio, un 14% nivel de riesgo Alto y un 8% presenta un riesgo Muy Alto.

**Gráfica 10.** Relaciones Familiares

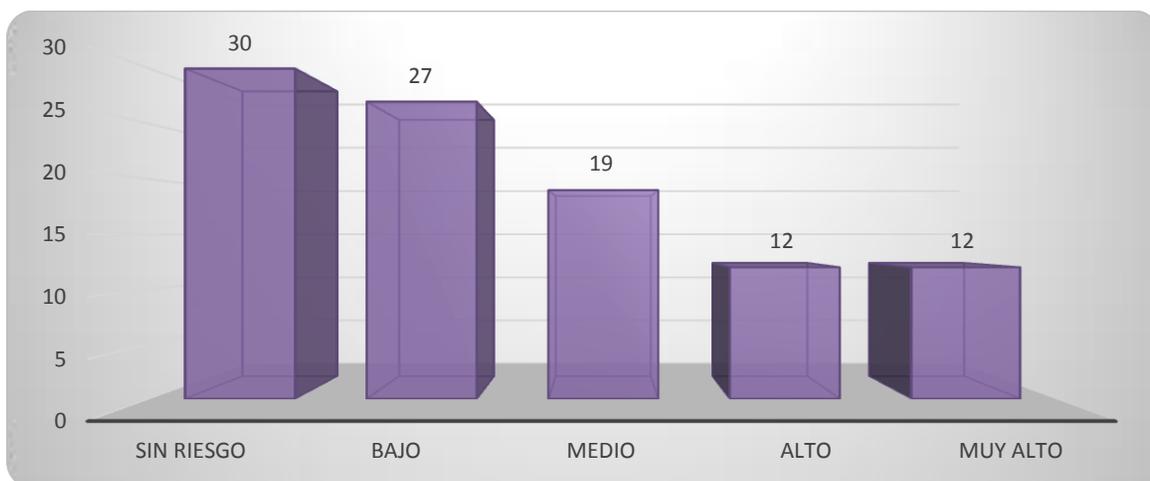


Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 74% de los trabajadores NO presenta nivel de riesgo, el 14% corresponde a un nivel de riesgo Bajo, un 7% nivel de riesgo Medio, un 2% nivel de riesgo Alto y por ultimo un 3% presenta Riesgo Muy Alto.

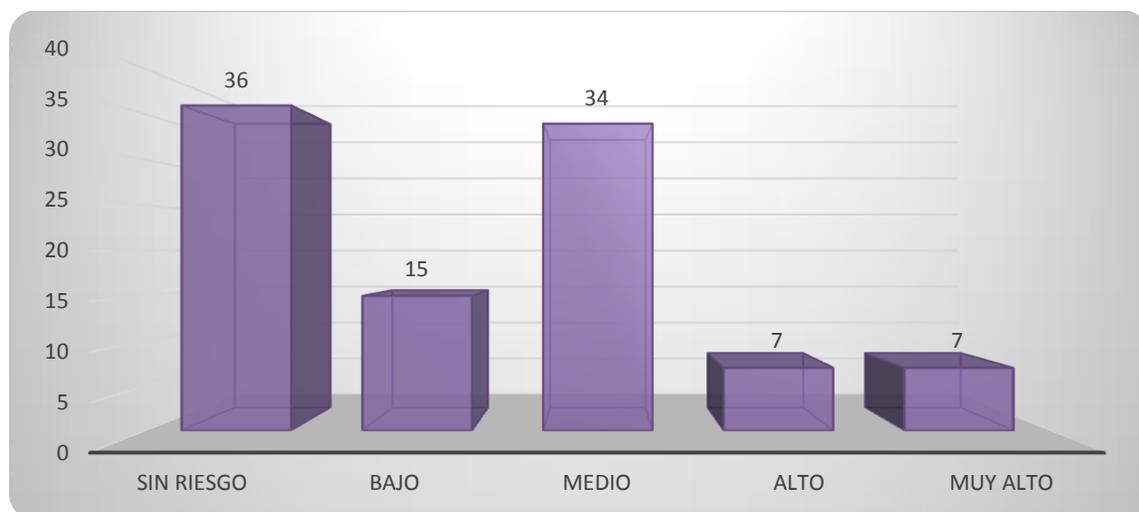
**Gráfica 11.** Comunicación y relaciones interpersonales.



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 30% de los trabajadores no presenta nivel de Riesgo, el 27% presenta riesgo Bajo, el 19% presenta un riesgo Medio, seguido de un 12% que corresponde a un nivel de Riesgo Alto y un 12% corresponde a riesgo Muy Alto.

**Gráfica 12.** Situación Económica del grupo familiar.

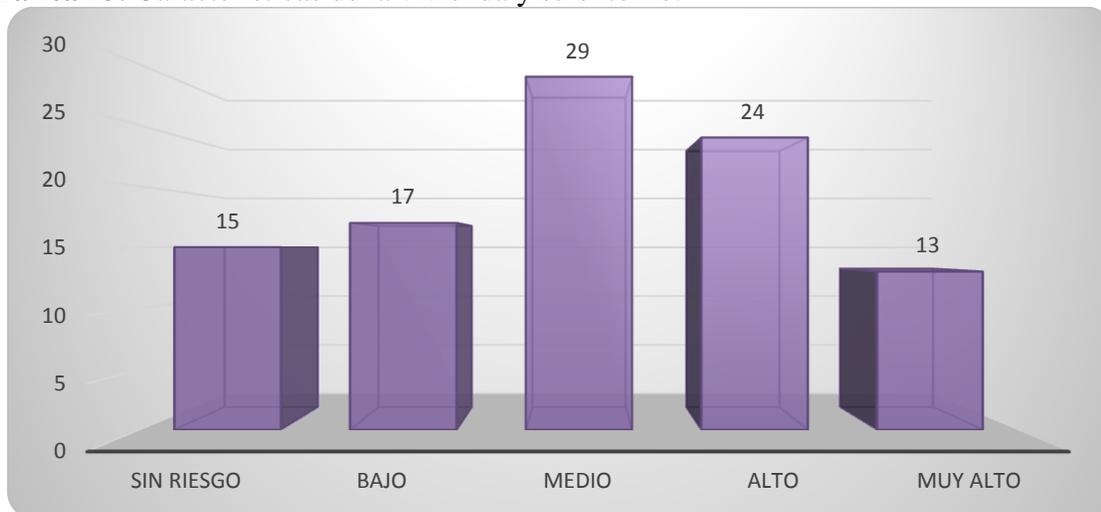


Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 36% de los trabajadores no presenta nivel de Riesgo, seguido de un 34% que corresponde a un nivel de Riesgo Medio, un 15% presenta Riesgo Bajo y un 7% presenta Riesgo Alto y Muy Alto respectivamente.

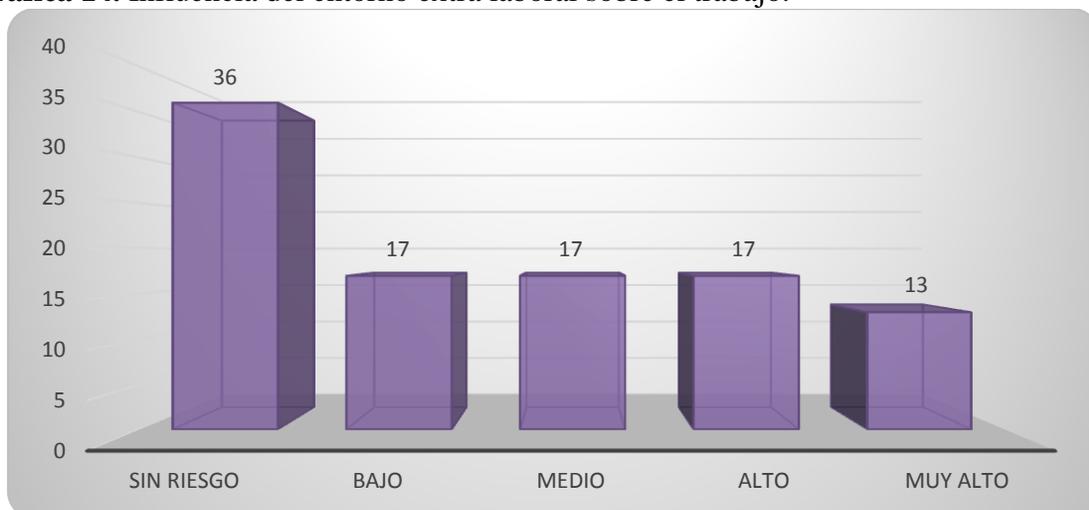
**Gráfica 13.** Características de la vivienda y su entorno.



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 29% de los trabajadores presenta un nivel de Riesgo Medio, seguido de un 24% que corresponde a un nivel de Riesgo Alto, un 17% presenta Riesgo Bajo, el 15 % no presenta Riesgo y un 13% presenta riesgo Alto.

**Gráfica 14.** Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo.

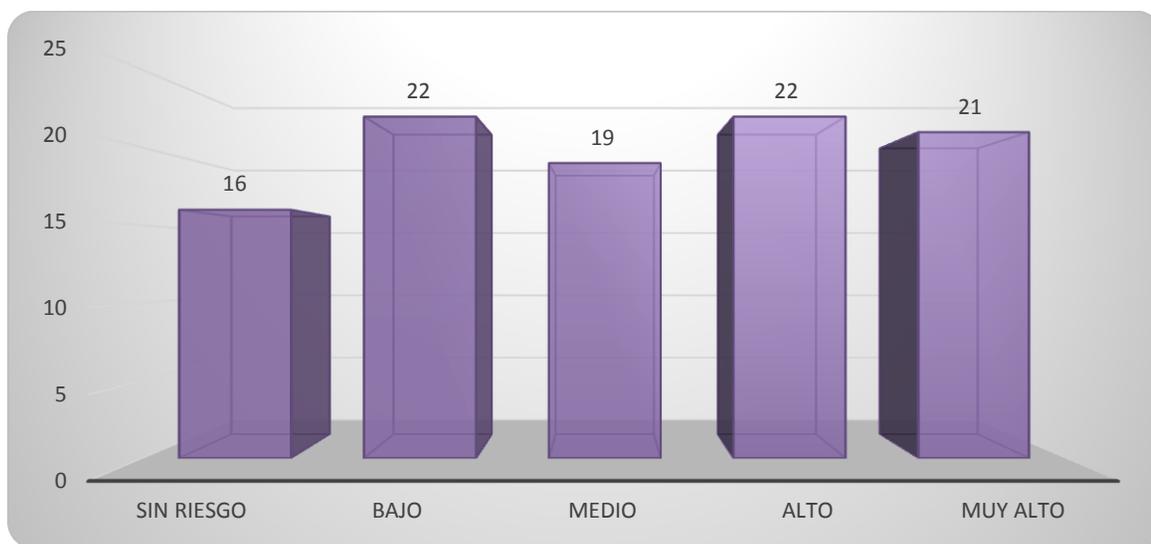


Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 36% de los trabajadores no presenta nivel de Riesgo, seguido de un 17% que presenta Riesgo Bajo, Medio y Alto, y el 13% presenta un Riesgo Muy Alto.

**Gráfica 15.** Desplazamiento trabajo casa.



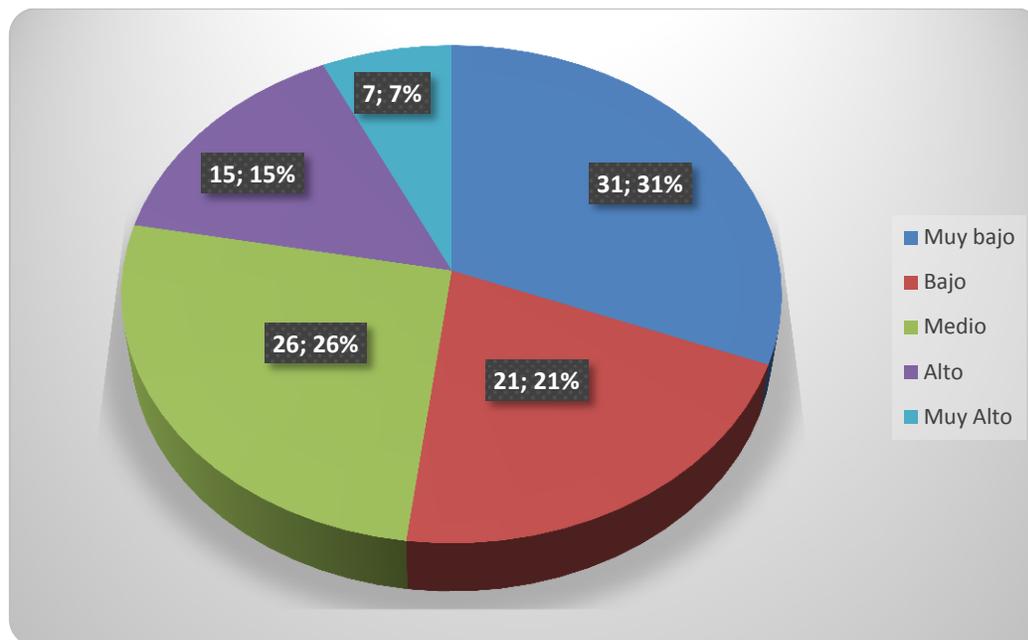
Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 22 % de los trabajadores presenta un nivel de Riesgo Bajo y Alto, seguido de un 21% que presenta Riesgo Muy Alto, un 19% presenta Riesgo Medio, y el 16% no presenta Riesgo.

**Tabla 2.** Resultados de las condiciones análisis de estrés de los empleados de Seguridad VAI Ltda. (Tomado del estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra, 2016)

PORCENTAJE DE TRABAJADORES					
RIESGO	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	18%	12%	15%	9%	4%

**Gráfica 16.** Análisis estrés laboral.



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

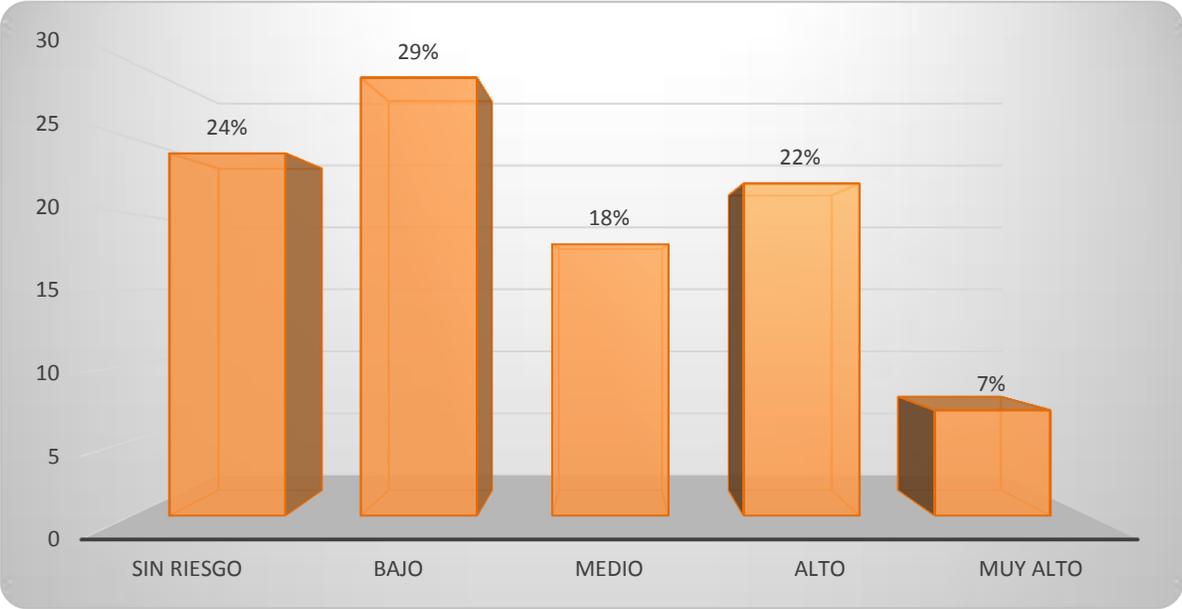
El 31% de los trabajadores presentan un nivel de estrés Muy bajo, el 26% presenta un nivel de estrés Medio, el 21% presenta un nivel Bajo, el 15% presenta nivel Alto y por último el 7% presenta un nivel de estrés Muy Alto.

**Tabla 3.** Resultados de las condiciones intralaborales personal operativo de los empleados de Seguridad VAI Ltda. (Tomado del estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra, 2016)

<b>RESULTADO DE LAS CONDICIONES INTRALABORALES FORMATO B</b>					
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PORCENTAJE DE TRABAJADORES</b>				
	<b>SIN RIESGO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	25%	34%	20%	13%	8%
<b>Control sobre el trabajo</b>	30%	18%	17%	17%	18%
<b>Demandas del trabajo</b>	16%	20%	22%	24%	18%
<b>Recompensas</b>	54%	25%	14%	5%	2%
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	24%	29%	18%	22%	7%

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

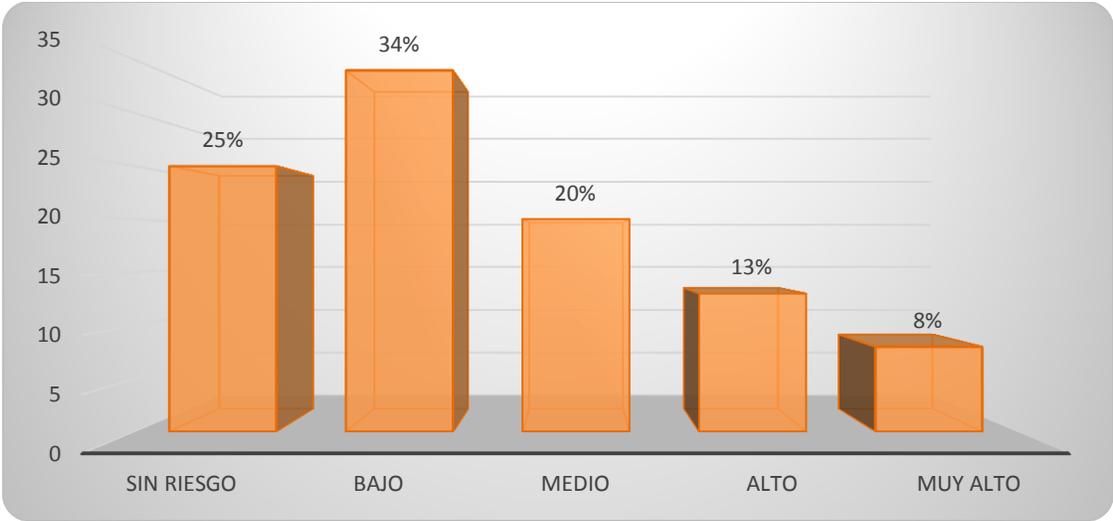
**Gráfica 17.** Análisis condiciones intralaborales formato B



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 29% de los trabajadores presentan un nivel de Riesgo Bajo, el 24% no presenta un nivel de Riesgo, el 22% presenta un nivel de Riesgo Alto, el 18% presenta nivel Medio y por último el 7% presenta un nivel de Riesgo Muy Alto.

**Gráfica 18.** Análisis Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

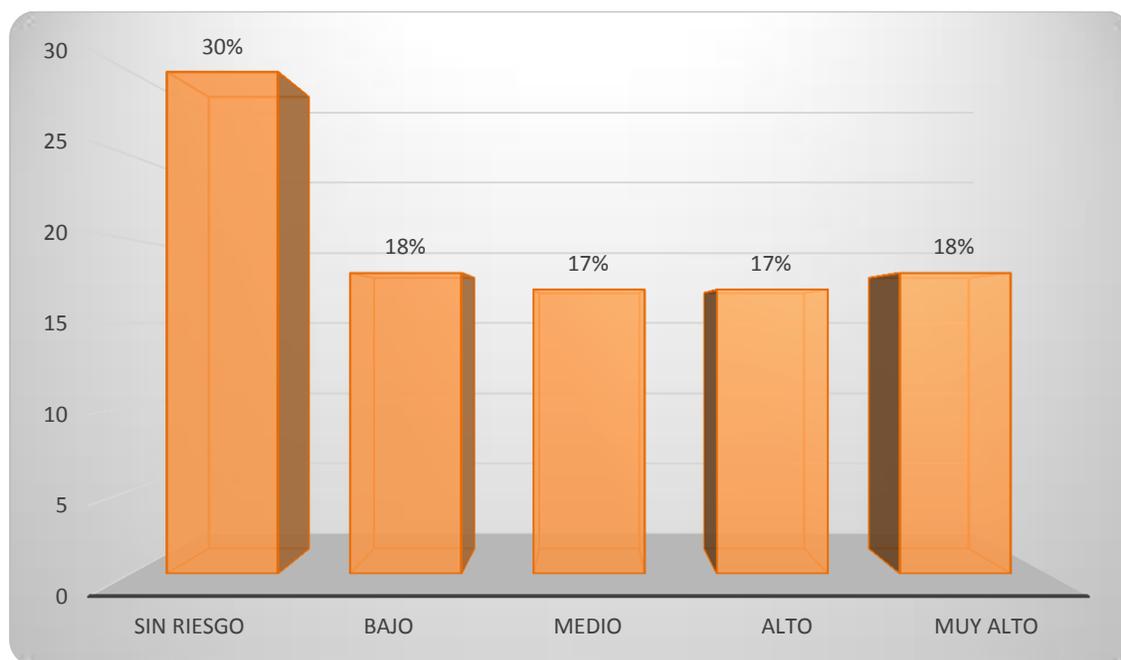


Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 34% de los trabajadores presentan un nivel de Riesgo Bajo, el 25% no presenta un nivel de Riesgo, el 20% presenta un nivel de Riesgo Medio, el 13% presenta nivel de riesgo Alto y por último el 8% presenta un nivel de Riesgo Muy Alto.

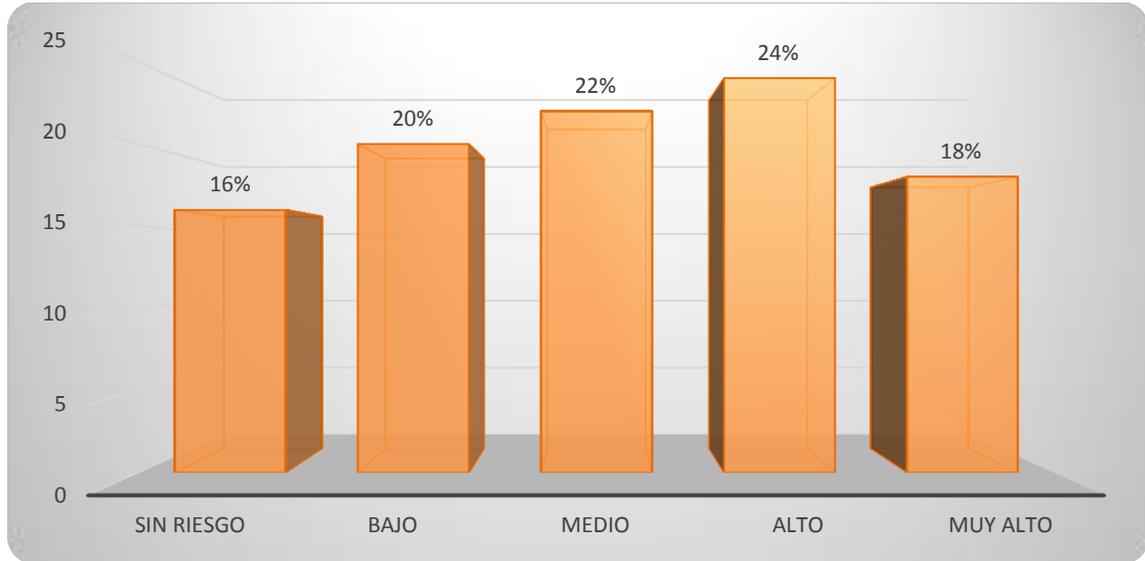
**Gráfica 19.** Análisis Control sobre el trabajo



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 30% de los trabajadores no presentan un nivel de Riesgo, el 18% presenta un nivel de Riesgo Bajo y Muy Alto respectivamente, el 17% presenta un nivel de Riesgo Medio y Alto respectivamente, el 13% presenta nivel de riesgo Alto y por último el 8% presenta un nivel de Riesgo Muy Alto.

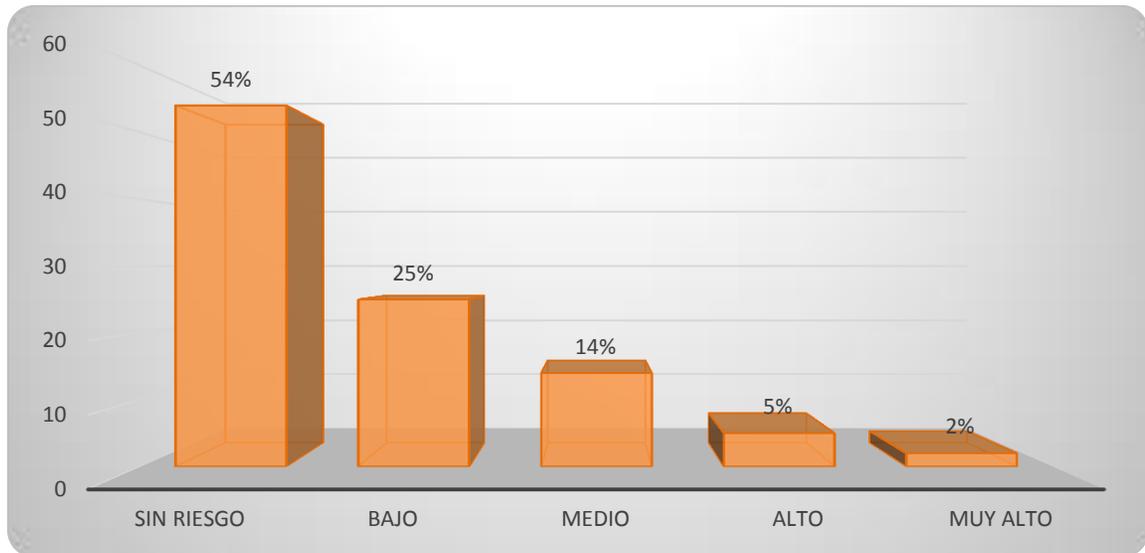
**Gráfica 20.** Análisis Demandas del trabajo



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

El 24% de los trabajadores presentan un nivel de Riesgo Alto, el 22% presenta un nivel de Riesgo Medio, el 20% presenta un nivel de Riesgo Bajo, el 18% presenta nivel de riesgo Muy Alto y por último el 16% no presenta un nivel de Riesgo.

**Gráfica 21.** Análisis Recompensas



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

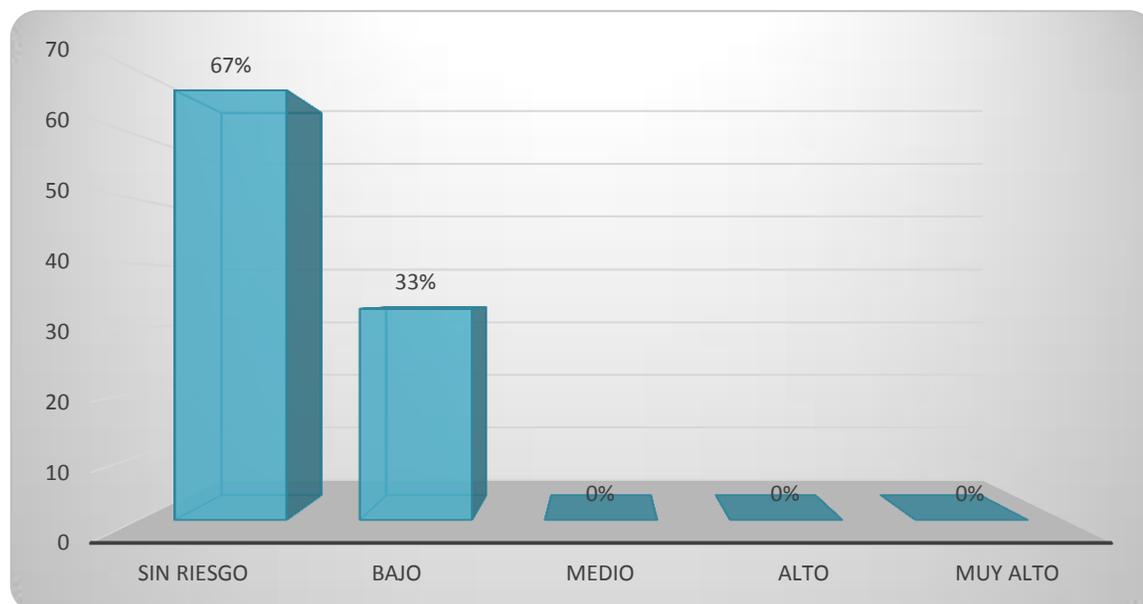
	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 54% de los trabajadores no presentan un nivel de Riesgo, el 25% presenta un nivel de Riesgo Bajo, el 14% presenta un nivel de Riesgo Medio, el 5% presenta nivel de riesgo Alto y por último el 16% presenta un nivel de Riesgo Muy Alto.

**Tabla 4.** Resultados de las condiciones intralaborales personal administrativo de los empleados de Seguridad VAI Ltda. (Tomado del estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra, 2016)

<b>RESULTADO DE LAS CONDICIONES INTRALABORALES FORMATO A</b>					
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE TRABAJADORES</b>				
	<b>SIN RIESGO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	67%	33%	0%	0%	0%
<b>Control sobre el trabajo</b>	100%	0%	0%	0%	0%
<b>Demandas del trabajo</b>	67%	33%	0%	0%	0%
<b>Recompensas</b>	67%	33%	0%	0%	0%
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	67%	33%	0%	0%	0%

**Gráfica 22.** Análisis condiciones intralaborales formato A



Fuente: Estudio realizado por la psicóloga Alejandrina Cárdenas Parra

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

El 67% de los trabajadores no presentan nivel de Riesgo y el 33% presenta un nivel de Riesgo Bajo. Para los demás niveles de riesgo no se presenta ninguna incidencia sobre los trabajadores.

### 11.3.2. Análisis de la información

Los resultados de orden sociodemográfico, evidencian que la población está distribuida en estos rangos:

El 47% de la población son hombres, hay una muestra representativa del 31% en rango de edad de 24 a 35 años, el 24% de la población vive en unión libre y además el 40 % presenta un nivel máximo de educación secundaria, el 43% de los trabajadores paga arriendo, el 23% del personal es nuevo en la organización.

En el análisis del riesgo psicosocial extralaboral evidencia que el 31% de la población no presenta Riesgo, el 28% presenta riesgo Medio, un 19% presenta Riesgo Alto, un 12% presenta Riesgo Bajo y por último el 10% presenta Riesgo Muy Alto. Con relación a cada una de las dimensiones de este riesgo podemos encontrar que hay un 29% de la población que considera que se encuentra en un riesgo Bajo y un 20% en riesgo Medio por tiempo fuera del trabajo ya que por la jornada laboral de 12 horas que manejan les queda poco tiempo para utilizar en sus relaciones interpersonales y en sus actividades extralaborales.

En la dimensión de Relaciones familiares, el 74% manifiestan que no presentan riesgo, posiblemente por qué la situación familiar es adecuada. En comunicación y relaciones interpersonales, hay un 12 % riesgo alto y un 12% en riesgo Muy Alto ya que los trabajadores manifiestan dificultad para comunicarse con otros. Con relación a la situación económica familiar el 34% se encuentra en riesgo medio, ya que han podido manejar adecuadamente los gastos con el sueldo que devengan. Por el lado de las características de la vivienda y su entorno registra un 29% en riesgo Medio, ya que no se sienten bien en el sitio en el que se encuentra ubicada su vivienda. Finalmente, con relación a la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, se observa que el 36 % de los trabajadores no presentan nivel de riesgo, podría deberse a que no permiten que los problemas familiares afecten su actividad laboral.

## 11.4. PLAN DE ACCIÓN

### 11.4.1. Actividades a desarrollar

Las actividades son consolidadas en un cuadro resumen luego de conocer los resultados de estudio, además, estarán integradas al cronograma general de actividades de la empresa de acuerdo a lo dispuesto en el Sistema Integral de Gestión.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	CONDICIÓN A INTERVENIR
Taller Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo	Teórico-Práctico que permita el desarrollo y práctica de habilidades	Intralaboral. Niveles jefes y operativos
Revisión y/o fortalecimiento del procedimiento de Perfiles de cargo, demandas de carga mental, exigencias de responsabilidad de cargo y consistencias de rol	Auditoría al procedimiento, revisión y ajuste de la documentación. Socialización e implementación de cambios.	Intralaboral Niveles jefes y operativos
Taller de estilos de vida saludable	Teórico-Práctico que permita el desarrollo y práctica de habilidades	Intralaboral Nivel jefes y operativo
Análisis de puestos de trabajo	Levantamiento de profesiogramas	Intralaboral Nivel jefes y operativo
Asesorías con aliados estratégicos y taller sobre economía familiar	Teórico-Práctico que permita el desarrollo y práctica de habilidades	Extralaboral. Nivel jefes y operativo
Manejo efectivo del estrés (control de sintomatología fisiológica)	Aprendizaje experiencial	Extralaboral Nivel operativo

#### 11.4.2. Medición y seguimiento

Se definen unos indicadores básicos para dar seguimiento a las actividades propuestas y medir la efectividad de estas:

Nombre	Ecuación	Descripción	Meta
<b>Cumplimiento de Actividades</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de actividades programadas}} * 100$	El indicador de Cumplimiento de Actividades, tendrá seguimiento permanente de acuerdo al cronograma establecido para el año.	La meta es lograr un cumplimiento de actividades al 90% para el año 2016.
<b>Indicador de Incidencia</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de casos nuevos}}{N^{\circ} \text{ total de trabajadores}} * 100$	El Indicador de Incidencia será calculado	La meta para el año

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

		con respecto a la población de la Regional Bogotá, y serán incluidos los datos de los niveles Medio, Alto y Muy Alto (de riesgo).	2016 será controlar el riesgo y reducir el indicador a un 20%.
<b>Indicador de prevalencia</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de casos nuevos} + \text{casos antiguos}}{N^{\circ} \text{ total de trabajadores}} * 100$	El indicador de prevalencia se calculará en el seguimiento realizado en el año 2015, cuando se someta a los trabajadores a la misma metodología de evaluación.	La meta para el año 2016 será controlar el riesgo y reducir el indicador a un 20%.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## CONCLUSIONES

Mediante la aplicación de la encuesta sociodemográfica se pudo establecer un mayor conocimiento de los aspectos más relevantes del personal de la empresa, encontrando que laboran más hombres que mujeres, que las edades promedio están entre los 24 y 35 años, el grado de escolaridad es bachiller en la mayoría de empleados. Se evidencia que hay trabajadores que son solteros o solteros con hijos, y viven en arriendo. Se puede evidenciar con este análisis que el grupo de trabajadores son personas jóvenes que posiblemente están comenzando su vida laboral y que no llevan más de un año de estar vinculados con la organización, por lo que se puede extraer que con este trabajo sus necesidades básicas están cubiertas, pero aun así necesitan el trabajo, por lo cual son comprometidos con las responsabilidades que tienen.

Al realizar el análisis de los factores Extralaborales se encuentra que las dimensiones donde hay factor de Riesgo Muy Alto o alto es características de vivienda, influencia del entorno y desplazamiento de la casa al trabajo, ya se presentan dificultades en los desplazamientos de los vigilantes de su casa al puesto de trabajo y esto les genera un gran nivel de estrés. De igual manera en las demandas de carga mental se observa un riesgo Medio ya que algunos de los trabajadores tienen responsabilidades, en manejo de información lo cual hace que el ritmo de trabajo sea más cargado, y la presión por no olvidar las actividades importantes del día genere ansiedad y cansancio. Razón por la cual se recomienda efectuar una rotación en los puestos de trabajo.

En la dimensión de demandas de consistencia del rol se puede observar que se presenta un riesgo Medio debido a que para algunos de los empleados las ordenes son contradictoria, lo cual genera entre estos malestar e indisposición ya que no tienen clara la labor que debe desarrollar. Ante lo cual se recomienda que se establezcan métodos para que los vigilantes puedan tener más dialogo con sus jefes y así poder dar a conocer sus dificultades, inquietudes, sugerencias y demás situaciones que sirvan para tener una mayor convivencia entre vigilantes y jefes, esto hace que las personas se sientan más motivadas por ser tenidos verdaderamente en cuenta en lo referente a los puestos de trabajo.

En las demandas ambientales y de esfuerzo físico se encuentra un factor de Riesgo Medio ya que debido su labor están expuestos a ruido, temperaturas ambientales muy cambiantes y a un cansancio por su larga jornada laboral de 12 horas y esto genera una gran carga física y psicológica, generando altos niveles de estrés.

Ante este panorama que se observa de los datos extraídos de los instrumentos que se aplicaron en la empresa de Seguridad VAI, hay problemas de relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo, inconformidad con los jefes directos por la falta de un mayor

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

dialogo entre las partes. Exceso de carga laboral por las largas jornadas laborales, hay inconformidad por el tiempo de desplazamiento hacia su trabajo, ya que tienen que realizar largos desplazamientos y llegan a su casa o al lugar de trabajo con una carga de estrés significativa.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## RECOMENDACIONES

A continuación, se presentarán algunas alternativas para la empresa, en pro de orientar esta, con las medidas correctivas, encaminando a Seguridad V.A.I por la senda del mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados con el fin de impactar positivamente en el desempeño integral de la Organización

- Formar líderes en el grupo de trabajo, con el propósito de permitirles asumir la responsabilidad de organizar el trabajo, con el direccionamiento continuo de la gerencia, alineando esto con los objetivos organizacionales en pro de la estructuración de mejores procedimientos, abriendo la posibilidad del fortalecimiento del capital social, a través de la construcción de un puente que enlace el beneficio mutuo y los intereses empresariales. Para esto la formación y capacitación de los mandos medios generarán nuevas oportunidades para los empleados en crecimiento, es vital en el desarrollo de este punto, diseñar un esquema de capacitaciones adecuado, lúdico y consecuente con las directrices y procesos.
- Realizar reuniones entre jefes y trabajadores con el fin de abrir canales de comunicación efectivos al permitir que estos últimos expresen sus propuestas para mejorar el funcionamiento de la empresa, teniendo en cuenta que la visión de las organizaciones actuales es global y el crecimiento es un compromiso de todos los participantes, disminuir la cadena de mando es algo costoso y difícil de implementar, por tanto el primer paso para desarrollar la comunicación en una organización es abrir canales tanto anónimos como personales de comunicación, al tiempo que se fomenta la participación y la gestación de ideas, la inclusión de actividades de fomento a la comunicación no solo al interior de la empresa si no con todos los stakeholders es clave para llevar a nuevos niveles la organización. Por tanto, se sugiere diseñar un procedimiento para dicho fin siendo bienestar organizacional el responsable de dicha labor.
- Establecer pausas activas programadas en el puesto de trabajo y de igual manera la inclusión de pausas voluntarias, para casos donde el trabajador se sienta disminuido física o mentalmente, este programa de pausas tanto programadas como voluntarias debe ser vigilado por la ARL y debe contratarse el personal idóneo para dirigirlas, mínimo 3 licitaciones tanto de empresas como de personas naturales, para llevar a cabo el asesoramiento y seguimiento del programa de vigilancia epidemiológica especialmente el diseño y realización de estas pausas.
- Generar formas de participación y expresión diferentes a las mencionadas dentro de los planes de generación de espacios de comunicación, estas pueden ser carteleras

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

informativas o buzón de sugerencias, las cuales tendrán como fin la participación no solo de los empleados, si no de sus familias y se convertía en un espacio lúdico para el intercambio de ideas y fortalecimiento de la visión global y del sentido de pertenencia, fomentando no solo la comunicación no verbal, sino generando una fuente de liberación de estrés y estructuración cognitiva.

- La ejecución de los programas de salud y seguridad en el trabajo, apuntando a la minimización de los riesgos encontrados en el panorama y los determinados por la batería de riesgo psicosocial, en pro de generar seguridad, confort y tranquilidad en los trabajadores, priorizando su salud y aliviando los temores y cargas laborales extensas, lo cual en sincronía con las actividades de capacitación y el seguimiento continuo de los generadores de estrés desembocara en una disfunción del ausentismo y el aumento del compromiso con la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.
- Orientar a los trabajadores acerca de las actividades, lúdicas y de recreación que existen en la caja de compensación a la que está afiliada la empresa, para que ellos puedan asistir a estos centros de recreación, al tiempo que se promulga la importancia de la recreación y el esparcimiento, se aprovecharan dichos espacios para la inclusión de rifas, premios o menciones de honor a aquellos trabajadores que vayan con sus familias, de igual manera la creación de un programa de referidos donde se podrá proponer la hoja de vida de conocidos y familiares, y si estos cumplen con el perfil se les dará prioridad.
- Organizar actividades competitivas para lograr la integración de los trabajadores y así estimular la salud, se darán como premios no solo efectivo o regalos, también se darán horas libres, salidas temprano y almuerzos en familia.
- Desarrollar un plan de capacitación que incluya el riesgo psicosocial, accidentes de trabajo, enfermedad profesional, estrés, Higiene y seguridad industrial a los trabajadores, este plan de capacitaciones ira en paralelo con el de construcción de lideres
- Verificar periódicamente que todo el personal realice las pausas activas dentro de las actividades laborales cotidianas, así como el cumplimiento de las actividades en pro de la minimización de los demás riesgos.
- Generar grupos de ayuda entre los trabajadores para estimular la solidaridad.
- Sería conveniente que a los altos mandos se le ofreciera capacitación en liderazgo y manejo de personal
- Es recomendable que se haga un replanteamiento en la rotación de los puestos de trabajo reducir la monotonía.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

De igual manera se sugieren algunas actividades para que ejecuten los trabajadores y de esta forma mejorar las condiciones laborales de la empresa:

- Brindar orientación al trabajador en el manejo de situaciones difíciles y estresantes
- Solicitarle a la A.R.L o a la EPS capacitaciones en técnicas de relajación a fin de que estos no se dejen afectar por las situaciones difíciles que se presentan en el lugar de trabajo.
- Manejar la disposición a la irritabilidad
- Pensar en positivo
- Tener tiempos indicados para descansar
- Realizar actividades deportivas o de recreación con los amigos y la familia.
- Debe alimentarse en forma adecuada

Teniendo en cuenta todas las anteriores recomendaciones dirigidas para la empresa como para los trabajadores, es necesario que se propicien los espacios por las partes, para que se lleve a un mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y la empresa.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

## BIBLIOGRAFÍA

Consuelo Hernández. (2016). 10 pasos para reducir el estrés. julio de 2016, de Bienestar180 Sitio web: <http://bienestar.salud180.com/salud-dia-dia/10-pasos-para-reducir-el-estres>

Griffeth R.W., Hom P.W., Gaertner S. (2000), A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium, Journal of Management, vol. 26 no. 3 463-488

Houtman I., Kornitzer M. et al (1999), Job Stress, Absenteeism and Coronary Heart Disease. European cooperative study (the JACE study): Design of a multicentre prospective study, Eur J Public Health, 9 (1):52-57.

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly].

Peiró, J. M. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: The AMIGO model as the basis of the PREVENLAB/PSYCHOSOCIAL methodology. Psychology in Spain, 4, 139-166.

Tennant C. (2001), Work-related Stress and Depressive Disorders, Journal of Psychosomatic Research. 51(5): 697-704.

Netterstrøm B., Conrad N., Bech P., Fink P., Olsen O., Rugulies R., Stansfeld S. (2008), The Relation between Work-related Psychosocial Factors and the Development of Depression, Epidemiol Rev, 30 (1): 118-132

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2005). Fourth European Survey on Working Conditions. Dublin, Ireland.

Ricou Javier . (2013). Presión laboral, ¿estresa o motiva?. julio de 2016, de Fundacin factor humano Sitio web:

[http://www.factorhuma.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10402&Itemid=11&lang=e](http://www.factorhuma.org/index.php?option=com_content&view=article&id=10402&Itemid=11&lang=e)

Cox T, Griffiths A (2010), Work-related Stress, in Leka S, Houdmont J (Eds), Occupational Health Psychology, Blackwell Publishing Ltd..

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

Cohen S., Kessler RC, Gordon Underwood L (1997), *Measuring Stress: A Guide for Health and Social Scientists*, Oxford University Press.

Cox T, Griffiths A, Rial-Gonzalez E, European Agency for Safety and Health at Work Report – *Research on Work-related Stress*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2000.

Bartel y Saavedra (2000) como “tono afectivo de grupo” y De Rivera (1992) como “clima emocional

<p>ESCUOLA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

## ANEXOS

### Anexo 1. Descripción de condiciones intralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO</b>	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.</p>	<p>La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p> <p>El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</p> <p>El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</p>
<b>RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <p>La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</p> <p>Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</p> <p>El apoyo social que se recibe de compañeros.</p> <p>El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican</p>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</p> <p>Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</p> <p>Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</p> <p>Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</p> <p>El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

	<p>colaboración para lograr un objetivo común).</p> <p>La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</p>	
<b>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p>	<p>Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador</p>
<b>RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (Subordinados) (solo aplica para la categoría jefes, profesionales y técnicos)</b>	<p>Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.</p>	<p>La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p> <p>El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.</p> <p>El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.</p>
<b>CLARIDAD DEL ROL</b>	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del</p>	<p>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

	ejercicio del cargo en la empresa.	
<b>CAPACITACIÓN</b>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.	<p>El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</p> <p>Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>
<b>PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO</b>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos Organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</p> <p>En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</p> <p>Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p>
<b>OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</p> <p>Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
<b>CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO</b>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, Aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</p> <p>Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
<b>DEMANDAS AMBIENTALES Y ESFUERZO FISICO</b>	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las	Las condiciones ambientales y de esfuerzo físico Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera

<p>ESUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

	<p>condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas Circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), o químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), o de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), o de carga física y de seguridad industrial.</p>	<p>importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p><b>DEMANDAS EMOCIONALES</b></p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.</p> <p>La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p> <p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente Devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p> <p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>

<p>ESCUOLA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

<b>DEMANDAS CUANTITATIVAS</b>	<p>Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo</p>	<p>El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>
<b>INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL</b>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.</p>	<p>Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>
<b>EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO (solo aplica para la categoría jefes, profesionales y técnicos)</b>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p>	<p>El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>

<p>ESCUOLA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

<b>DEMANDAS DE CARGA MENTAL</b>	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</p> <p>La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>
<b>CONSISTENCIA DEL ROL (solo aplica para la categoría jefes, profesionales y técnicos)</b>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.</p>	<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
<b>DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO</b>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
<b>RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA</b>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <p>Se percibe inestabilidad laboral.</p> <p>Los individuos no se sienten a gusto</p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

<b>RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN</b>	que experimenta por efectuar su trabajo.	o están poco identificados con la tarea que realizan.
	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <p>El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</p> <p>La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</p> <p>La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</p>

**Anexo 2.** Descripción de condiciones extralaborales e indicadores de riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>TIEMPO FUERA DEL TRABAJO</b>	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
<b>RELACIONES FAMILIARES</b>	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
<b>COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva.

<p>ESCUOLA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	
	<b>Proceso:</b> Investigación	<b>Fecha de emisión:</b> 16-Jun-2009	<b>Fecha de versión:</b> 28-Sep-2012	

		La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
<b>SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR</b>	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y DE SU ENTORNO</b>	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
<b>INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO</b>	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
<b>DESPLAZAMIENTO VIVIENDA-TRABAJO-VIVIENDA</b>	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

### Anexo 3. Interpretación de los niveles de riesgo

<b>INTERPRETACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>INTERPRETACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS</b>
<i>Sin riesgo o riesgo despreciable:</i>	<i>Muy bajo:</i>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

<p>Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.</p>	<p>Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.</p>
<p><b>Riesgo bajo:</b></p>	<p><b>Bajo:</b></p>
<p>No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.</p>	<p>Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.</p>
<p><b>Riesgo medio:</b></p>	<p><b>Medio:</b></p>
<p>Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.</p>	<p>La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.</p>
<p><b>Riesgo alto:</b></p>	<p><b>Alto:</b></p>
<p>Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.</p>	<p>La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.</p>
<p><b>Riesgo muy alto:</b></p>	<p><b>Muy alto:</b></p>

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS DE GRADO (TESIS, MONOGRAFÍA, SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, PASANTÍA)</b>		<b>Código: IF-IN-002</b> <b>Versión:04</b>	 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>16-Jun-2009</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>28-Sep-2012</b>	

<p>Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.</p>	<p>La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------