	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

**CARACTERIZACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES
INTRALABORALES EN TRABAJADORES DE ATENCION AL USUARIO EN LAS
CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P**

MONICA PAMELA PERALTA CABRERA

**UNIVERSIDAD ECCI
VICERRECTORIA DE EDUCACION ABIERTA Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACION DE LA GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
BOGOTÁ, D.C.
2016**

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

**CARACTERIZACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES
INTRALABORALES EN TRABAJADORES DE ATENCION AL USUARIO EN LAS
CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P**

MONICA PAMELA PERALTA CABRERA

Proyecto de Investigación

ADRIANA FERNANDA MORENO ANDRADE

Tutora: Seminario de Investigación I

CLAUDIA LILIANA INFANTE RINCON

Tutora: Seminario de Investigación II

UNIVERSIDAD ECCI

VICERRECTORIA DE EDUCACION ABIERTA Y A DISTANCIA

ESPECIALIZACION DE LA GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL

TRABAJO


BOGOTÁ, D.C.

2016

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

TABLA DE CONTENIDO

1. Título de la Investigación	4
2. Problema de Investigación	4
2.1. Descripción del Problema	4
2.2. Formulación del Problema	7
3. Objetivos de la Investigación	8
3.1. Objetivo General	8
3.2. Objetivos Específicos.....	8
4. Justificación y Delimitación de la Investigación.....	9
4.1. Justificación.....	9
4.2. Delimitación.....	10
5. Marco de Referencia de la Investigación	12
5.1. Marco Teórico.....	12
6. Tipo de Investigación.....	56
7. Diseño Metodológico	58
7.1. Método de Investigación	58
7.2. Participantes	58
7.3. Variables	59
7.4. Procedimiento	60
8. Fuentes para la Obtención de Información.....	64
8.1. Fuentes Primarias	64
8.2. Fuentes Secundarias	67
9. Recursos	68
10. Cronograma.....	69
11. Resultados	70
12. Análisis De Resultados.....	73
13. Conclusiones	89
14. Recomendaciones.....	91
15. Referencias (Bibliografía)	93
16. Anexos.....	95

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

1. Título de la Investigación

“Caracterización de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales en Trabajadores de Atención al Usuario en las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.”


2. Problema de Investigación

2.1. Descripción del Problema

Los factores de Riesgos Psicosociales han sido una problemática que se ha venido afrontando en el país en todas las organizaciones y empresas de los sectores públicos y privados debido a las condiciones biopsicosociales negativas que se generan en el trabajador dentro de los ambientes laborales, es por ello que solo hasta el año 1979 fue que Colombia, a nivel nacional empezó a legislar sobre el tema en cuestión.

Según la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el 2007 arrojó como resultados una alta exposición a los factores de riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores; además la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los primeros lugares dentro de la encuesta con más del 50% (*Ministerio de Protección Social, 2007*).

Por medio de la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de Protección Social definió los Factores de Riesgo Psicosocial como: *“Condiciones Psicosociales cuya identificación y*


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2008); además hace un énfasis especial a la hora de realizar un trabajo interdisciplinario acucioso para la identificación, evaluación, intervención, seguimiento, monitoreo y control con el fin de proteger y prevenir a los trabajadores de la aparición de patologías relacionadas con estos factores de riesgo como lo es el estrés laboral, según la calificación e interpretación que se obtenga de la valoración de los mismos.

En mención de lo anterior, se vio reflejada una necesidad especial de conocer desde adentro las características y problemáticas en materia de riesgo psicosocial en una empresa del sector público de la ciudad de Neiva,

Fue necesario conocer que, Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, se encarga de suministrar e interconectar el área urbana del municipio de Neiva, departamento del Huila, de agua potable y conducir las aguas servidas por los usuarios. Con más de 100.000 usuarios adscritos y con un crecimiento de 2.500 usuarios nuevos por año, mantener los índices de calidad tanto en el servicio como en funcionamiento demanda de un gran esfuerzo por parte del capital humano de la empresa.

Es así, que la única comunicación de todos los usuarios con la empresa es a través de la atención al público por medio de atención personalizada por ventanillas, vía telefónica y vía electrónica. Las dos últimas formas de comunicación con el usuario son atendidas por personal tercerizado a la empresa, además por su dinámica de trámite se percibe que el trabajador no


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

recibe el mismo impacto biopsicosocial que los trabajadores de atención personalizada por ventanillas. La atención personalizada por ventanillas, es la población sobre la cual se enfocó la investigación.

Con más 350 solicitudes y peticiones diarias en atención personalizada por ventanillas, el capital humano para atenderlas es significativamente reducido, ya que cuentan con tan solo 5 trabajadoras, lo que implica que ellas deben atender 70 usuarios diarios en la jornada laboral. Lo que se traduce a 350 solicitudes en una semana y al mes 1.400 solicitudes o usuarios que son atendidos por cada funcionaria.

Adicionalmente, el espacio físico circundante no es el más adecuado, ya que la sala de espera es 3x4m lo que quiere decir que en promedio por cada metro cuadrado de sala hay 4 personas y según dimensionamiento óptimo espacial debería ser máximo 1,5 personas por metro cuadrado; haciendo de la sala un lugar inadecuado para la espera del usuario y causa inconformismo, molestia y alteraciones del estado de ánimo hacia la persona que lo atiende. Por el contrario los espacios en ventanilla son más que adecuados para la labor que desempeña la trabajadora.

Durante la jornada laboral de las funcionarias, la empresa no les suministra agua o alguna bebida hidratante, lo que ocasiona inconformismo hacia la empresa y las condiciones laborales ofrecidas. Además, no se ha generado dentro de la misma una política de bienestar laboral donde se les brinde una mejor condición como descansos periódicos, rotación para prevenir sobrecarga

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


laboral, pausas activas, capacitaciones, suministrar bebidas hidratantes y demás componentes que afectan el buen estado psicosocial de la persona.

La gran cantidad de tiempo que deben disponer, las funcionarias, para la ejecución de sus funciones en la atención al público se percibe que, las relaciones interpersonales entre las trabajadoras y sus superiores, y entre sus compañeros y ellas mismas, es deficiente a casi nulo, además no permite tener un control de su tiempo.

2.2. Formulación del Problema

Dentro de lo anteriormente mencionado cabe decir que se enmarcan las características que se buscaron establecer dentro de la población de trabajadores en cuestión, por tal razón, la pregunta que se planteó con el fin que fuera la guía y el lineamiento de la investigación fue:

¿Cuáles son las características de los factores de riesgos psicosociales intralaborales de los trabajadores de atención al público de Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.?

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


3. Objetivos de la Investigación

3.1. Objetivo General

- Caracterizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de atención al usuario en las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.

3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los dominios y dimensiones de los factores de riesgo intralaborales mediante la aplicación del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (forma B), en los trabajadores de atención al usuario en las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.
- Determinar el grado del Riesgo en los trabajadores de atención al usuario en las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.
- Generar recomendaciones a la luz de los resultados de los factores de riesgo intralaborales en los trabajadores de atención al usuario de las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

4. Justificación y Delimitación de la Investigación

4.1. Justificación

La propuesta investigativa que aquí se planteó fue relevante y de gran importancia para la empresa Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P., ubicada en la ciudad de Neiva – Huila, debido a la amplia cobertura en la prestación de sus servicios de acueducto y alcantarillado en la población del municipio en la zona urbana, permitió tener una aproximación con la realidad que caracteriza los factores de riesgos psicosocial y con ello, fortalecer la calidad y el bienestar en los ambientes de trabajo dentro de la empresa. Este trabajo se desarrolló en el marco de la Especialización de la Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además por la perspectiva y visión profesional del investigador se decidió escoger esta temática de investigación a fin de darle la importancia necesaria a los riesgos psicosociales que influyen en los trabajadores tanto como se manejan los riesgos asociados a la parte física, biológica, locativa, higiénica, entre otros; por parte de las empresas sobre todo las del sector público.

Es de destacar que no hubo antecedente alguno dentro de la organización de haberse desarrollado una investigación con esta línea temática ni un control, seguimiento o monitoreo adecuado a los riesgos psicosociales presente en los trabajadores de la empresa según como lo reglamenta la resolución 2646 de 2008.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

A partir de la descripción del problema y su formulación se definió medir los riesgos psicosociales en los trabajadores de atención al público en las Ceibas Empresa Públicas de Neiva E.S.P con el fin de obtener un resultado medible en corto tiempo. Además, que este resultado obtenido fuera de utilidad a la empresa en pro de mejorar su ambiente laboral y el bienestar de cada uno de sus funcionarios en atención al público; así como también instaurar el precedente dentro de la organización para que se generen futuras investigaciones con el objeto de ampliar la cobertura de la población objeto de este estudio y consigo continuar con la caracterización de los factores psicosociales en todos los niveles, procesos y dependencias de la organización.

4.2. Delimitación


El proyecto de investigación se desarrolló en Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., empresa del sector público orientada al suministro de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Neiva, específicamente se limitó a que la población de la investigación fueran los trabajadores de atención al usuario de la empresa.

Los trabajadores de atención al usuario de la empresa, fueron un total de 5 funcionarias de atención personalizada por ventanillas, las cuales se escogieron como población de objeto de estudio debido a que no se dispuso de suficiente tiempo y de recursos materiales y financieros para evaluar cada nivel y proceso de la organización.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Las limitaciones que se presentaron en el proyecto de investigación fue la duración para su desarrollo, ya estuvo limitado por la corta duración del investigador en el puesto de trabajo al interior de la empresa, objeto de estudio; adicionalmente el tiempo académico establecido para el mismo, hizo que fueran estas las limitantes más importantes que se tuvieron en cuenta a la hora de plantear la investigación.

Dado el rol que tuvo el investigador, supervisor de personal, al interior de la empresa se previó que los empleados sintieran intimidación o se cohibieran de contestar a conciencia el cuestionario que se les aplicó ya que lo pudieron percibir como evaluación de desempeño o su rendimiento. Por otro lado, debido a la jornada laboral que desarrolló el grupo analizado solo se pudo aplicar finalizando dicha jornada, lo que pudo conllevar a una tendencia o sesgo en los resultados.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


5. Marco de Referencia de la Investigación

5.1. Marco Teórico

5.1.1. Las Organizaciones Laborales.

La empresa u organización empresarial son unidades económico-sociales que se estructuran y organizan con el fin de satisfacer una necesidad o para perseguir objetivos colectivos. Las empresas suelen disponer de una jerarquía que establece la estructura y el orden en la comunicación y el flujo de trabajo. Los líderes empresariales trabajan para establecer una misión empresarial, visión, valores, objetivos y estrategias. Estos establecen la dirección para el sistema de organización. Personas, procesos y políticas se utilizan para cumplir la misión y estrategias. Las organizaciones normalmente hacen hincapié en el enfoque sistemático utilizado para lograr los objetivos colectivos por los cuales se conformaron. La eficacia de una organización empresarial a menudo se debe a la capacidad de los líderes para obtener de todos los departamentos y empleados una armonía laboral, que consta de trabajo en equipo, comunicación, iniciativas, etc., a fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

La mejor manera de comprender el significado del término "organización empresarial" es centrarse en cada palabra por separado. La organización es un término más amplio, ya que incluye las empresas y otros grupos de personas no organizadas con fines comerciales. Clubes y equipos deportivos son ejemplos de organizaciones no empresariales. Y en cuanto al término empresarial este está más enfocado hacia tener un objetivo con fines comerciales.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro “Hacer Empresa: Un Reto”, la empresa se la puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”

Es entonces, que al interior de cada organización se vivencia una cultura organizacional que refleja los valores morales compartidos dentro de la organización. Las empresas utilizan procesos y actividades formales para influir en la cultura, tales como las actividades sociales para promover el trabajo en equipo. Sin embargo, gran parte de la cultura única de una organización evoluciona a través de canales informales. Por ejemplo, la cultura de una empresa puede verse afectada por la forma en que se comunican los empleados durante el almuerzo, las pausas y otros encuentros informales.


Por otro lado, los elementos necesarios para formar una empresa son capital económico, aunque no siempre es el pilar de inicio de alguna empresa. La mano de obra, las personas, ya sea profesional, técnica o informal. Y recursos materiales ya sean para la producción del objetivo al cual se proponen o con el fin de mejorar y extender las capacidades de la mano de obra que la conforman.

Una vez descrito globalmente los aspectos que integran las organizaciones empresariales o empresas, consecuentemente debemos clasificarlas según sus fines:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **Según el Sector de Actividad:** (SENA, gestión de mercados, 2014) Enfocadas según en el ámbito de la población o región impacten parcial o directamente:


1. *Empresas del Sector Primario:* Cuyo fin son las actividades enfocadas a obtener sus productos directamente de la naturaleza, como lo es la agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de metales preciosos y los no preciosos, extracción de agua, minerales, petróleo, energía eólica, solar, etc.
2. *Empresas del Sector Secundario o Industrial:* Son aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima, de la cual se produce el sector primario. Abarca actividades tan diversas como la construcción, las madererías, la textilera, etc. Es el que más volumen ocupa en el mercado Colombiano.
3. *Empresas del Sector Terciario o de Servicios:* Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- **Según el Tamaño:** (SENA, gestión de mercados, 2014) Clasificación que puede ser por el número de empleados, o el tipo de industria, o el sector de actividad, o el valor anual de ventas, o la combinación de las antes mencionadas. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, generalmente las empresas según el tamaño se clasifican por sus activos:

 - *Grandes Empresas:* Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, cuyos activos totales son superiores a 30.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes y con más de 200 trabajadores.

 1. *Medianas Empresas:* Cuenta con una planta de personal entre 51 y 200 trabajadores o activos totales, entre 5.001 y 30.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
 2. *Pequeñas Empresas:* Es aquella con una planta de personal entre 11 y 50 trabajadores o activos entre 501 y 5.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
 3. *Microempresas:* Es toda unidad de explotación económica realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales,

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

comerciales o de servicio, rural o urbana, con planta de personal hasta de 10 trabajadores y activos de menos de 501 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

- **Según el origen del Capital:** (*Código de Comercio, decreto 410 de 1971*) Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos:


1. *Empresa Privada:* El origen del capital está en manos privadas.

2. *Empresa Pública:* Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Departamental o Municipal.

3. *Empresa Mixta:* Son aquellas sociedades comerciales que se constituyen con aportes estatales y de capital privado.

- **Según el Ámbito de Actividad:** (*Código de Comercio, decreto 410 de 1971*) Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social. En este sentido las empresas se clasifican en:

1. *Empresas Locales:* Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

2. *Empresas Municipales*: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o municipio según la estratificación de un país.

3. *Empresas Departamentales*: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias o algunas provincias o regiones o departamentos.

4. *Empresas Nacionales*: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.

5. *Empresas Extranjeras*: Son extranjeras las sociedades constituidas conforme a la ley de otro país y con domicilio principal en el exterior.

- **Según el Destino de los Beneficios**: Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:


1. *Empresas con Ánimo de Lucro*: Cuyas ganancias pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.

2. *Empresas sin Ánimo de Lucro*: En este caso las ganancias se reinvierten a la propia empresa para permitir su desarrollo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Según la Forma Jurídica:** (*Código de Comercio, decreto 410 de 1971*) La legislación del país que regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa. En ese sentido, las empresas se clasifican:

- 1. Unipersonal:* El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- 2. Sociedad Colectiva:* En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- 3. Cooperativas:* No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

4. *Comanditarias*: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

5. *Sociedad de Responsabilidad Limitada*: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

6. *Sociedad Anónima*: Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

7. *Sociedad por Anónima Simplificada*: Es una sociedad de capitales, de naturaleza comercial que puede constituirse mediante contrato o acto unilateral y que constará en documento privado. Establece una regulación flexible que permite a los asociados estipular condiciones bajo las cuales se regirán sus relaciones.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

5.1.2. Los Riesgos en las Organizaciones Laborales.

Como se puede observar la agrupación de personas en las diferentes unidades empresariales y las actividades a desarrollar conllevan intrínsecamente riesgo al interior de sus instalaciones y procesos los cuales recaen directamente sobre sus trabajadores pues son ellos los que ejecutan en la mayoría de las veces las actividades de operación, producción, administración, etc. Es así que mantener un ambiente libre de riesgos se convierte en una de las actividades fundamentales para que las empresas mantengan su objetivo encaminado y no se desestabilice por motivos que se pueden prever y evitar, independientemente de su actividad productiva o su tamaño.

La evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual la empresa tiene conocimiento de su situación con respecto a la seguridad y la salud de sus trabajadores. El objetivo de la evaluación de riesgos es disponer de un diagnóstico de la prevención de los riesgos laborales en una empresa determinada para que los responsables de esta empresa puedan adoptar las medidas de prevención necesarias.

En la práctica, el concepto evaluación de riesgos incluye fases diferenciadas y consecutivas: la identificación de los factores de riesgo y las deficiencias originadas por las condiciones de trabajo, la eliminación de los que sean evitables, la valoración de los no evitables y, finalmente, la propuesta de medidas para controlar, reducir y eliminar, siempre que sea posible,


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

tanto los factores de riesgo como los riesgos asociados (Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales, Versión 3.1.1, 2006).

El contacto de las empresas con la seguridad y la salud laboral se ha debido a problemas relacionados con la seguridad que se ha presentado en el pasado al interior de las mismas. Por este motivo, los riesgos de seguridad son a menudo los más conocidos. Sin embargo, el cambio continuo que se produce en las condiciones de trabajo a raíz de la utilización de nuevos productos, equipos y tecnologías, y además del marco legal obligatorio hace que los riesgos clásicos de seguridad también vayan cambiando y se vayan modificando y, por lo tanto, es necesario disponer de elementos de referencia que ayuden en esta tarea de identificación y evaluación. Y como primera medida se deben identificar y clasificar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores:


1. Riesgos físicos: (Villalva, 1995) Son los ocasionados por cualquier elemento al interior del lugar de trabajo y que causan daños al cuerpo sin necesidad de tocarlo directamente. Dentro de este tipo de riesgos los más comunes son:

Ruido: (Villalva, 1995) El sonido consiste en un movimiento ondulatorio producido en un medio elástico por una fuente de vibración. Entre 100-120 db, el ruido se hace inconfortable. A las 130 db se sienten crujidos; de 130 a 140 db, la sensación se hace dolorosa y a los 160 db el efecto es devastador. Los cuales se subclasifican por el tipo de efecto que ocasiona sobre el oído o los debidos a su ocurrencia como los repentinos e

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

intensos y los continuos. Los repentinos e intensos se deben a explosiones o detonaciones, cuyas ondas de presión rompen el tímpano y dañan la cadena de huesillos. La lesión resultante del oído interno es de tipo leve o moderado. El desgarramiento timpánico se cura generalmente sin dejar alteraciones, pero si la restitución no tiene lugar, puede desarrollarse una alteración permanente. Los efectos de una exposición continua, en el mecanismo conductor puede ocasionar la fatiga del sistema osteomuscular del oído medio, permitiendo pasar al oído más energía de la que puede resistir el órgano de Corti. A esta fase de fatiga sigue la vuelta al nivel normal de sensibilidad. De esta manera el órgano de Corti está en un continuo estado de fatiga y recuperación. Existen, además, otros efectos del ruido, a parte de la pérdida de audición, como trastornos sobre el aparato digestivo, respiratorios, cardiovasculares, falta de sueño, alteraciones visuales.


Las intervenciones para control de este riesgo en la práctica son por lo general de tres tipos diferentes. Investigaciones Sumarias es una primera aproximación a un problema dado. Con este objeto se utilizan instrumentos simples, de sensibilidad limitada. Estudio de las Características del ruido para determinar sus posibles efectos nocivos. Los instrumentos requeridos para este tipo de trabajo son el decibelímetro y el analizador de bandas de octavas. Estudios de Investigación o con fines de control del ruido. Se requieren en este caso, además del decibelímetro y analizador de bandas, otros equipos e instrumentos accesorios según la naturaleza de los factores que se desean precisar, especialmente si se trata de un estudio exhaustivo de la fuente de ruido.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Presiones: (Villalva, 1995) Debidas por la presión atmosférica, la cual no afecta demasiado en la mayoría de los trabajos, sin embargo si se presentan en la construcción de estructuras de gran altura o toda actividad laboral subacuática donde, la presión hidrostática, incrementa significativamente la presión sobre en el trabajador. La experiencia ha demostrado que se puede trabajar confortablemente hasta una profundidad de 20 metros, ya que a profundidades mayores se sienten molestias.

Temperatura: (Villalva, 1995) Existen sitios de trabajo que se caracterizan por las elevadas temperaturas, como en el caso de proximidad de hornos de fundición ya sean estos de una siderúrgicos, de cerámica y forjas. Y por el contrario, existen sitios de trabajo donde se exige temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos. El cuerpo humano mantiene una temperatura de 37 grados centígrados y cuando se realiza algún esfuerzo físico muscular esto produce calor elevando la temperatura y es por ello que éste tiene que ser disipado para mantener, tal temperatura normal. Cuando la temperatura del ambiente está por debajo de la del cuerpo, se pierde cierta cantidad de calor por conducción, convección y radiación. La temperatura del cuerpo permanece constante cuando estos procesos compensan al calor producido por el metabolismo normal y por esfuerzo muscular.

Quando la temperatura ambiente se vuelve más alta que la del cuerpo aumenta el valor por convección, conducción y radiación, además del producido por el trabajo muscular y éste debe disiparse mediante la evaporación que produce enfriamiento. A fin


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

de que ello ocurra, la velocidad de transpiración se incrementa y la vasodilatación de la piel permite que gran cantidad de sangre llegue a la superficie del cuerpo, donde pierde calor. En consecuencia, para el mismo trabajo, el ritmo cardíaco aumenta a medida que la temperatura aumenta y el sistema cardiovascular se exige más, así la fatiga aparece pronto y el cansancio se siente con mayor rapidez. La combinación de carga de trabajo y aumento de calor puede transformar una ocupación fácil a bajas temperaturas en un trabajo extremadamente duro y tedioso a temperaturas altas.

Iluminación: (Villalva, 1995) Se hace referencia a la cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del trabajador que realiza alguna actividad durante la jornada laboral. Se hace referencia estrictamente a la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. De este modo, los estándares de iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe ejecutar, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo.

Así las cosas, una iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, y puede comprometer el sistema nervioso, y en general una mala iluminación en el lugar de trabajo es por lo general el responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo.

Se debe evaluar factores de la iluminación según la facilidad con que permita realizar las tareas visuales, y tener en cuenta la agudeza visual, la cual es la capacidad

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

para ver y está relacionada con la condición física de los órganos visuales, el ojo, las cuales varían según el estado de salud del trabajador y su edad.

Un sistema de iluminación debe cumplir los siguientes requisitos: Ser suficiente, donde cada fuente luminosa proporcione la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.

- Tareas visuales variables y sencillas 250 a 500 lumens.
- Observación continúa de detalles 500 a 1000 lumens.
- Tareas visuales continuas y de precisión 1000 a 2000 lumens.
- Trabajos muy delicados y de detalles + de 2000 lumens.

Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos, que deben acomodarse a la intensidad variable de la luz. Deben evitarse contrastes violentos de luz y sombra, y las oposiciones de claro y oscuro.

- I. Iluminación directa. La luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.
- II. Iluminación Indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa. La luz queda oculta a

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

la vista por algunos dispositivos con pantallas opacas.


- III. Iluminación Semindirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas traslúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes, que la transmiten a la superficie que va a ser iluminada (iluminación indirecta). De igual manera, las bombillas emiten cierta cantidad de luz directa (iluminación directa); por tanto, existen dos efectos luminosos.

- IV. Iluminación Semidirecta. La mayor parte de la luz incide de manera directa con la superficie que va a ser iluminada (iluminación directa), y cierta cantidad de luz la reflejan las paredes y el techo.

- V. Estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones.

Para adecuar el número, distribución y la potencia de las fuentes luminosas a las exigencias visuales de la tarea, se ha de tener en cuenta la edad del observador.


Vibraciones: (Villalva, 1995) Las vibraciones se definen como un movimiento oscilante y repetitivo que hace una partícula alrededor de un punto fijo. Puede ser constante en dirección, frecuencia y/o intensidad, o bien aleatorio, que es lo más corriente. Las vibraciones afectan a zonas extensas del cuerpo, incluso a su totalidad, originando

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

respuestas no específicas en la mayoría los casos.

En función de la frecuencia del movimiento oscilatorio y de la intensidad, la vibración puede causar sensaciones muy diversas que irían desde el simple desconfort, hasta alteraciones graves de la salud, pasando por la interferencia en la ejecución de ciertas tareas como la lectura, la pérdida de precisión al ejecutar ciertos movimientos o la pérdida de rendimiento a causa de la fatiga. La exposición a las vibraciones más comunes en el campo de la evaluación de riesgo son las relacionadas con la extensión mano-brazo, que a menudo se deben al contacto de los dedos o la mano con algún elemento vibrante. También se presentan las vibraciones Globales, las cuales se transmiten a todo el cuerpo y los efectos sobre el mismo dependen mucho de la postura y no todos los individuos presentan la misma sensibilidad, es decir, la exposición a vibraciones puede no tener las mismas consecuencias en todas las situaciones. Los efectos más usuales son: Traumatismos en la columna vertebral, Dolores abdominales y digestivos, problemas de equilibrio, Dolores de cabeza, Trastornos visuales.

Radiaciones Ionizantes y No Ionizantes: (Villalva, 1995) Las radiaciones pueden ser definidas en general, como una forma de transmisión espacial de la energía. Dicha transmisión se efectúa mediante ondas electromagnéticas o partículas materiales emitidas por átomos inestables. Una radiación es Ionizante cuando por la interacción la materia se origina partículas con carga eléctrica (iones). Las radiaciones ionizantes pueden ser:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


1. Electromagnéticas (rayos X y Gamma).
2. Corpusculares (Partículas Alfa y Beta).

Las exposiciones a radiaciones ionizantes pueden originar daños muy graves e irreversibles para la salud.

Respecto a las radiaciones No Ionizantes, al conjunto de todas ellas se les llama espectro electromagnético. Ordenado de mayor a menor energía se pueden resumir los diferentes tipos de ondas electromagnéticas de la siguiente forma:

- 1) Campos eléctricos y magnéticos estáticos.
- 2) Ondas electromagnéticas de baja, muy baja y de radio frecuencia.
- 3) Microondas (MO).
- 4) Infrarrojos (IR)
- 5) Luz Visible.
- 6) Ultravioleta (UV).

Las más comunes son las infrarrojas que debido a su gran longitud de onda, estas radiaciones son poco energéticas y penetrantes. Sólo la piel y superficies externas del cuerpo se ven afectadas por la radiación infrarroja. Particularmente sensible es la córnea del ojo, pudiendo llegar a producirse cataratas. Antiguamente, se consideró dicha enfermedad como típica de los sopladores de vidrio.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Las personas expuestas a radiación infrarroja de alta intensidad deben proteger la vista mediante un tipo de anteojos especialmente diseñado para esta forma de radiación y el cuerpo mediante vestimentas que tiene la propiedad de disipar eficazmente el calor.

Las radiaciones infrarrojas se encuentran en algunas exposiciones como, por ejemplo, la soldadura de oxiacetileno y eléctrica, la operación de hornos eléctricos, de cúpula y la colada de metal fundido, el soplado de vidrio, etc.

Por otro lado Las radiaciones ultravioleta son más energéticas que la radiación infrarroja y la luz visible. Naturalmente, recibimos luz ultravioleta del sol y artificialmente se produce tal radiación en las lámparas germicidas, aparatos médicos y de investigación, equipos de soldadura, etc.

La piel y los ojos deben protegerse contra una exposición excesiva. Los trabajadores más expuestos son los que trabajan al aire libre bajo el sol y en operaciones de soldadura de arco. La acción de las radiaciones ultravioleta sobre la piel es progresiva, produciendo quemaduras que se conocen con el nombre de "Efecto Eritémico".

Muchos de los casos de cáncer en la piel se atribuyen a excesiva exposición a la radiación ultravioleta solar. Los rayos ultravioleta son fácilmente absorbidos por las células del organismo y su acción es esencialmente superficial. Ellos favorecen la


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

formación de Vitamina D.

Los efectos de las radiaciones no ionizadas sobre el organismo son de distinta naturaleza en función de la frecuencia (Villalva, 1995).

2. Riesgos químicos: (Villalva, 1995) Están presentes cuando un trabajador está expuesto a algún tipo de preparación química en el lugar de trabajo en cualquier forma (sólido, líquido o gas). Algunos son más seguros que otros, pero a algunos trabajadores desarrollan más sensibilidad a los productos químicos que otros, incluso soluciones comunes pueden causar enfermedad, irritación de la piel o problemas respiratorios. Dentro de esta clasificación se tiene los productos de limpieza, pinturas, ácidos, disolventes químicos, los vapores y humos que provienen de la soldadura u otro elemento que expela vapores por fusión, gases como acetileno, propano, monóxido de carbono y helio, materiales inflamables como gasolina, productos químicos y explosivos, los pesticidas, etc.

La prevención de patologías profesionales derivadas de la exposición a agentes contaminantes pasa por una tarea eficaz en materia de higiene industrial. La cuidadosa evaluación de los riesgos higiénicos en los lugares de trabajo es la herramienta clave para abordar con garantías la eliminación, la reducción y el control de la exposición a agentes químicos, físicos y biológicos, mediante una planificación preventiva


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

La identificación de los distintos factores de riesgo químico y los riesgos asociados a estos factores es un paso previo e indispensable, no sólo para evaluar el riesgo, sino también para gestionarlo. En la identificación de riesgos higiénicos derivados de la exposición a agentes químicos debe especificarse la naturaleza y la forma del agente químico, además de su vía de entrada (Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales, Versión 3.1.1, 2006). Dentro de los riesgos por agentes químicos se debe evaluar y reconocer los siguientes agentes o patógenos:

Polvos: (Villalva, 1995). Se puede decir que los polvos están compuestos por partículas sólidas suficientemente finas para flotar en el aire. El problema del polvo es uno de los más importantes a nivel de evaluación de riesgos, ya que muchos causan un efecto de deterioro sobre la salud; incrementando los índices de mortalidad por tuberculosis y por enfermedades respiratorias en general. Las personas expuestas a sitios donde existe mucho polvo son menos saludables que los que no están en esas condiciones, por lo que se considera que existen polvos dañinos y no dañinos.

Se pueden clasificar en su efecto fisiopatológico:

- a) Los que producen intoxicaciones.
- b) Los que pueden producir alergias, asma y dermatitis.
- c) Los producidos por materias orgánicas.
- d) Los que causan fibrosis pulmonares severas.
- e) Los que irritan los pulmones y pueden producir cáncer.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


- f) Los pueden producir fibrosis pulmonares mínimas, entre los que se cuentan los polvos inorgánicos, como el carbón, el hierro y el bario.

Si se consideran sus efectos sobre el organismo es clásico diferenciar las partículas en cuatro grandes categorías:

- a) Partículas Tóxicas.
- b) Polvos Alérgicos.
- c) Polvos Inertes.
- d) Polvos Fibrógenos.

Entre las partículas tóxicas las que se pueden citar son las de origen metálico, como plomo, cadmio, mercurio, arsénico, berilio, etc., las que son capaces de producir una intoxicación aguda o crónica por acción específica sobre ciertos órganos vitales. La rapidez de la manifestación dependerá en gran parte de la toxicidad específica de las partículas así como de su solubilidad. Por otra, como la absorción de una sustancia depende de la vía de entrada en el organismo, muchos tóxicos pasarán rápidamente en forma ionizada a la sangre, si su estado de división es adecuado, mientras que si se detienen en las vías respiratorias superiores la absorción puede ser mucho más lenta.

Los polvos alérgicos, de naturaleza muy diversa capaces de producir asma, fiebre, dermatitis, etc., preferentemente en sujetos sensibilizados mientras que otros no manifiestan reacción alguna. Su acción depende, por tanto, más de la predisposición del

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

individuo, que de las características particulares del polvo. En esta categoría se pueden citar el polen, polvo de madera, fibras vegetales o sintéticas, resina, etc.

Los polvos inertes, que al acumularse en los pulmones provocan después de una exposición prolongada una reacción de sobrecarga pulmonar y una disminución de la capacidad respiratoria. Su acción es consecuencia de la obstaculización de la difusión del oxígeno a través de la membrana pulmonar, se pueden mencionar el carbón, abrasivos y compuestos de bario, calcio, hierro y estaño.

Los polvos fibrógenos, que por un proceso de reacción biológica originan una fibrosis pulmonar o neumoconiosis evolutiva, detectable por examen radiológico y que desarrolla focos tuberculosos preexistentes con extensión al corazón en los estados avanzados. A esta categoría pertenece el polvo de sílice, amianto, silicatos con cuarzo libre (talco, caolín, feldespato, etc.) y los compuestos de berilio.

Existen igualmente polvos que sin alcanzar las vías respiratorias inferiores pueden producir una marcada acción irritante de las mucosas. Dentro de esta categoría merecen gran interés mencionar el amianto, cromo, partículas radioactivas, etc.

La exposición al polvo no tiene siempre como consecuencia el desarrollo de una neumoconiosis, ya que esto ocurre solamente en ciertas condiciones, dependiendo, por una parte, de la naturaleza de las partículas inhaladas, y por otra parte, del potencial


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

defensivo del organismo en relación con las características anatómicas y los mecanismos fisiológicos de defensa, que el aparato respiratorio hace intervenir para defenderse de la agresión.

Vapores: (Villalva, 1995). Son sustancias en forma gaseosa y que pueden ser tornadas a su estado original mediante un aumento de presión o disminución de la temperatura. El vapor más común en el ambiente laboral es el benceno ya que este se usa ampliamente en la industria de pinturas, como disolvente de gomas, resinas, grasas y hule; en las mezclas de combustibles para motores, en la manufactura de colores anilicos, en la extracción de aceites y grasas y para otros muchos propósitos.

En muchos de los usos del benceno, incluyendo su manufactura, la oportunidad de un escape como vapor sólo puede ser el resultado de un accidente, y en estos casos, cuando la exposición es severa, se puede producir una intoxicación aguda por benceno. Cuando el benceno se emplea como disolvente, en líquidos para lavado en seco, o como diluyente para pinturas, este hidrocarburo se evapora en la atmósfera del local de trabajo. Si es inadecuada la ventilación del local, la inhalación continua o repetida de los vapores de benceno puede conducir a una intoxicación crónica.

Desde un punto de vista clínico, la intoxicación aguda por benceno ofrece tres tipos, según su severidad, pero en las tres predomina la acción anestésica.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- 1) La inhalación de muy altas concentraciones de vapor de benceno puede producir un rápido desarrollo de la insensibilidad, seguida, en breve tiempo de la muerte por asfixia.

- 2) Con concentraciones algo más bajas es más lenta la secuencia de los sucesos y más extensa la demostración, colapso e insensibilidad; estos síntomas, comunes a todos los anestésicos, pueden ser sustituidos por una excitación violenta y presentarse la muerte, por asfixia, durante la inhalación de los vapores.

- 3) La intoxicación es en el que el deceso ocurre después de transcurridas varias horas o varios días, sin recuperación del estado de coma.

Al producir intoxicación crónica, la acción del benceno o de sus derivados de oxidación se concentra, principalmente, en la médula ósea, que es el tejido generador de elementos sanguíneos importantes; Glóbulos rojos (eritrocitos), Glóbulos blancos (leucocitos) y Plaquetas (trombocitos) los cuales son esenciales para la coagulación de la sangre; inicialmente el benceno estimula la médula, por lo que hay un aumento de leucocitos, pero, mediante la exposición continuada, esta estimulación da lugar a una depresión y se reducen estos elementos en la sangre. Se producen síntomas típicos de la anemia, debilidad, pulso rápido y cardialgias, así como una menor resistencia a la infección, debilidad y úlceras en la boca y la garganta. La reducción de plaquetas conduce


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

a un tiempo mayor de coagulación de la sangre lo que puede dar lugar a hemorragias de las membranas mucosas, hemorragias subcutáneas.

Cuando se sabe que un empleado tiene síntomas como los mencionados anteriormente es recomendable la hospitalización inmediata para que se le aplique el tratamiento necesario y así poder eliminar la posibilidad de una muerte. Por eso es necesario que se tomen todas las medidas de seguridad para así poder evitar este tipo de enfermedades ocupacionales.

Líquidos: (Villalva, 1995). La exposición o el contacto con diversos materiales en estado líquido puede producir, efecto dañino sobre los individuos; algunos líquidos penetran a través de la piel, llegan a producir cánceres ocupacionales y causan dermatitis. En este proceso influye la absorción a través de la piel que puede ser:

- a) La transpiración mantenida y continua que se manifiesta priva a la piel de su protección grasosa y facilita la absorción a través de ella.
- b) Las circunstancias que crean una hiperemia de la piel también fomentan la absorción.
- c) Las sustancias que disuelven las grasas, pueden por si mismas entrar en el cuerpo

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

o crear la oportunidad para que otras sustancias lo hagan.

- d) Las fricciones a la piel, tales como la aplicación de ungüentos o cremas, producen también la absorción.


- e) La piel naturalmente grasosa ofrece dificultades adicionales a la entrada de algunas sustancias.

- f) Cuanto más joven es la piel, mayor es la posibilidad de absorción a través de ella, con excepción de los años de la senilidad o la presencia de padecimientos cutáneos.

- g) La negligencia en evitar el contacto con materiales que pueden penetrar a través de la piel conduce a la absorción de tóxicos industriales.

- h) La cataforesis puede hacer que penetren a través de la piel sustancias que de otra manera no se absorberían.


Existen varias sustancias que son absorbibles cutáneamente y son comunes en la industria:

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- El aceite de anilina Cianuros
- Benceno Cloroformos
- Bencina Compuestos cianógenos
- Bisulfuro de carbono Dimetilanilina
- Tetracloruro de carbono
- Formaldehido Gasolina
- Querosina Nafta
- Nitranilina Nitrobenzol
- Fenol Disolvente de Standoz
- Nitroglicerina Tolveno
- Tricloretileno Aguarrás
- Xileno Tetraetilo de Plomo

En la mayoría de los casos más frecuente que producen dermatosis es el aceite y las grasas derivadas del petróleo. Estas sustancias no son, necesariamente, irritantes cutáneos hay otros más poderosos, pero por lo común de su uso, ya que todas las maquinas usan lubricantes o aceites de distintas clases.


Disolventes: (Villalva, 1995). Son los de mayor uso en las actividades laborales e industriales por lo que las situaciones de exposición son extremadamente diversas y constantes. A pesar de su naturaleza química tan diversa, la mayoría de los disolventes posee un cierto número de propiedades comunes. Así casi todos son líquidos liposolubles,

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

que tienen cualidades anestésicas y actúan sobre los centros nerviosos ricos en lípidos. Todos actúan localmente sobre la piel. Por otra parte, algunos a causa de su metabolismo pueden tener una acción marcada sobre los órganos hematopoyéticos, mientras que otros pueden considerarse como tóxicos hepáticos o renales.

La determinación de las concentraciones de disolventes en el aire de las áreas donde se está manipulando los disolventes, permite una apreciación objetiva de la exposición, ya que la cantidad de tóxico presente en los receptores del organismo depende necesariamente de la concentración de disolvente inhalado. Sin embargo aun cuando la concentración del disolvente en el aire aspirado no alcance valores recomendados, la cantidad de tóxico acumulado en los sitios de acción puede ser suficientemente elevada como para crear una situación peligrosa. Esto puede suceder si existen otras vías de absorción que la pulmonar, cuando hay una exposición simultánea a varios disolventes, o si el trabajo efectuado exige un esfuerzo físico particular.

La absorción de los disolventes puede penetrar en el organismo por diferentes vías, siendo las más importantes la Absorción Pulmonar, Cutánea y Gastrointestinal. Esta última, es la forma clásica de intoxicación accidental. La mayoría penetran fácilmente a través de la piel. Algunos como el benceno, tolueno, xileno, sulfuro de carbono y tricloroetileno, lo hacen tan rápidamente que pueden originar en un tiempo relativamente corto, dosis peligrosas para el organismo.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

La absorción pulmonar es la principal vía de penetración. Por medio de la respiración el disolvente es transportado a los alvéolos, desde donde por simple difusión pasa a la sangre atravesando la membrana alveolocapilar. Después el disolvente se distribuye en la circulación sanguínea y se va acumulando en los diferentes tejidos del organismo, en función de la liposolubilidad y de la perfusión del órgano considerado.

Una parte sufrirá una serie de biotransformaciones produciendo diversos metabolitos, que serán eliminados sobre todo en la orina, la bilis y los pulmones. Cuando la exposición cesa, el disolvente acumulado pasa nuevamente a la circulación y según el porcentaje de metabolización, una parte más o menos importante será excretada en el aire expirado, siguiendo el mismo mecanismo que durante su retención.

El proceso general depende de un gran número de factores, tanto fisiológicos, metabólicos como físico-químicos, que determinan un estado de equilibrio entre cuatro compartimientos interdependientes; el de biotransformación, el receptor que reacciona con el disolvente o sus metabolitos, el correspondiente a los órganos de depósito y el compartimiento de excreción.

3. Riesgos Biológicos: (Villalva, 1995). Son aquellos donde el trabajador se expone a elementos o agentes infecciosos de tipo bacteriano ya sea por manipulación o contacto exógeno con animales, personas o materiales vegetales que potencialmente pueden estar infectados de algún

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

microorganismo que pone en riesgo la salud del empleado. Los contaminantes biológicos son seres vivos, con determinado ciclo de vida que al penetrar dentro del ser humano, lo que quiere decir que dependen de un medio biológico, como animales, plantas y/o humanos para sobrevivir y preservarse así mismo. Ocasionan enfermedades de tipos infecciosos o parasitarios, o pueden originar cualquier tipo de infección, alergia o toxicidad al individuo que los posea y este sea susceptible al microorganismo.

Las enfermedades producidas por agentes biológicos se pueden clasificar en:


- Enfermedades transmisibles que padecen determinada especie de animales, y que a través de ellos, o de sus desechos, transmiten directa o indirectamente al hombre, como por ejemplo, el carbunco, el tétanos, la brucelosis y la rabia.
- Enfermedades infecciosas ambientales que padecen o vehiculan pequeños animales sin que estos sean afectados por poseerla, como por ejemplo, toxoplasmosis, histoplasmosis, paludismo, etc.
- Enfermedades infecciosas del personal sanitario. Son enfermedades en que el contagio recae en profesionales sanitarios o en personas que trabajen en laboratorios clínicos, salas de autopsias o centros de investigaciones biológicas, como por ejemplo, la hepatitis B.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

También se pueden clasificar por grupo de riesgo, según el índice de riesgo de infección:

- Grupo 1: Incluye los contaminantes biológicos que son causa poco posible de enfermedades al ser humano.
- Grupo 2: Incluye los contaminantes biológicos patógenos que pueden causar una enfermedad al ser humano; es poco posible que se propaguen al colectivo y, generalmente, existe una intervención o tratamiento eficaz, como la Gripe, tétanos, entre otros.
- Grupo 3: Incluye los contaminantes biológicos patógenos que pueden causar una enfermedad grave en el ser humano; existe el riesgo que se propague al colectivo, pero generalmente, existe una intervención o tratamiento eficaz. Como el Ántrax, tuberculosis, hepatitis, etc.
- Grupo 4: Contaminantes biológicos patógenos que causan enfermedades graves al ser humano; existen muchas posibilidades de que se propague al colectivo, no existe tratamiento eficaz. Como el virus del Ébola y de Marburg, Zika, Chicungunya.

Por Nivel de Contención, que es el conjunto de medidas de contención física que imposibilite el paso del contaminante biológico en el ambiente y, por tanto, puede llegar a afectar

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


a los trabajadores. Hay tres niveles de contención, el 2, el 3 y el 4, que corresponden a los grupos de riesgo designados con los mismos números. Las diferencias entre los niveles de contención están en el grado de exigencia en el cumplimiento de las medidas propuestas.

4. Riesgos ergonómicos: (Villalva, 1995) Asociado a las posiciones del cuerpo y las condiciones de trabajo donde genere una tensión en su cuerpo. Son los más difíciles de detectar, ya que no siempre se notará inmediatamente la tensión o lesión en el cuerpo. La exposición a corto plazo puede resultar en dolor muscular, pero la exposición a largo plazo puede resultar en enfermedades graves a largo plazo.

No existe una definición oficial de la ergonomía. Murrue la definió como "El estudio científico de las relaciones del hombre y su medio de trabajo". Su objetivo es diseñar el entorno de trabajo para que se adapte al hombre y así mejorar el confort en el puesto de trabajo.

La ergonomía es una ciencia multidisciplinaria que utiliza otras ciencias como la medicina el trabajo, la fisiología, la psicología y la antropometría.

Conviene entonces revisar para cada actividad y trabajador, por parte del evaluador de riesgo, la fisiología del trabajo que se ocupa de analizar y explicar las modificaciones y alteraciones que se presentan en el organismo humano por efecto del trabajo realizado, determinando así las capacidades máximas de los operarios para diversas actividades.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

La psicología del trabajador donde se abarque cuestiones tales como el tiempo de reacción, la memoria, el uso de la teoría de la información, el análisis de tareas, la naturaleza de las actividades, en concordancia con la capacidad mental de los trabajadores, el sentimiento de haber efectuado un buen trabajo, la persecución de que el trabajador es debidamente apreciado, las relaciones con colegas y superiores, la problemática de la adaptación del trabajo, grado de instrucción, salario, habitación, ambiente familiar, transporte y trayectos, todo esto evaluándose mediante mecanismos como entrevistas, encuestas y observaciones.

Por último se debe estudiar la antropometría que se refiere a las proporciones y medidas de las distintas partes del cuerpo humano, como son la longitud de los brazos, el peso, la altura de los hombros, la estatura, la proporción entre la longitud de las piernas y la del tronco, teniendo en cuenta la diversidad de medidas individuales. Además del análisis científico técnico del funcionamiento de las diversas palancas musculares, las fuerzas que puedan aplicarse en función de la posición de diferentes grupos de músculos.

Todo este estudio multidimensional se traduce a prevenir o reducir los siguientes puntos:


- ✓ Reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales.
- ✓ Disminución de los costos por incapacidad de los trabajadores.
- ✓ Aumento de la producción.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- ✓ Mejoramiento de la calidad del trabajo.
- ✓ Disminución del ausentismo.
- ✓ Aplicación de las normas existentes.
- ✓ Disminución de la pérdida de materia prima.

5. Riesgos Psicosociales: Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Y según la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto dice *“Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”*.

Se puede abordar para definir y analizar los riesgos psicosociales desde muchos enfoques, sin embargo la investigación se centró en la metodología basada en la Resolución 2646 de 2008 y la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, especialmente en los factores de riesgos intralaborales. Estas, permiten distinguir tres tipos de condiciones a analizar y evaluar:


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Condiciones intralaborales:

Son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Identificándose los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (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. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa, los cuales son evaluados por medio del cuestionario de factores de riesgos psicosocial intralaborales en su forma A y B consignado en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, y que se definen a continuación:


a. *Demandas del trabajo:* (Villalobos, 2010) se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

b. *Control sobre el trabajo:* (Villalobos, 2010) posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:* (Villalobos, 2010) el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

d. *Recompensa:* (Villalobos, 2010) este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan en la siguiente Tabla 1.

Tabla 1

Definiciones de las dimensiones de los dominios intralaborales y sus indicadores

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.	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.
Demandas de carga mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.</p> <p>La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p> <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 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> <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>
Demandas emocionales	<p>La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:</p> <p>a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas.</p> <p>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 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>

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. 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 debe 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>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las 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), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
Demandas de la jornada de trabajo	<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>
Consistencia de rol	<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>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<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>
Control y autonomía sobre el trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
Oportunidades	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar</p>

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Participación y manejo del cambio

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.

El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.

En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.

Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Claridad de rol

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 ejercicio del cargo en la empresa.

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.

Capacitación

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.

El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Características del liderazgo

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.

La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.

El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.

Relación con los colaboradores (subordinados)


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.

El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.


El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe.

El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Retroalimentación del desempeño	<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>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. -Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. -El apoyo social que se recibe de compañeros. -El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). -La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). 	<p>Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</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> <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 o están poco identificados con la tarea que realizan.</p> <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>
Relaciones sociales en el trabajo	<p>-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 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>	<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> <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 o están poco identificados con la tarea que realizan.</p> <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>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	<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 o están poco identificados con la tarea que realizan.</p> <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>
Reconocimiento y compensación	<p>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>	<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>

FUENTE: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Condiciones extralaborales:

(Villalobos, 2010) Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones a tener en cuenta son:

Tabla 2

Definiciones de las dimensiones de los dominios extralaborales y sus indicadores

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	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.
Relaciones familiares	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.
Comunicación y relaciones interpersonales	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.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre. Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar. Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.
Características de la vivienda y de su entorno	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 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.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	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.
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	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.

FUENTE: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial


Condiciones individuales:

Aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la profesión u oficio, la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica, el tipo de vivienda y el número de dependientes (Villalobos, 2010).


Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intralaborales y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se deben abordar teniendo en cuenta los siguientes factores psicosociales (Villalobos, 2010).

✓ *Información socio-demográfica:*

- Sexo.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

- Edad (desde el año de nacimiento).
 - Estado civil.
 - Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado).
 - Ocupación o profesión.
 - Lugar de residencia actual.
 - Estrato socioeconómico de la vivienda.
 - Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo).
 - Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
- ✓ *Información Ocupacional:*
- Lugar actual de trabajo.
 - Antigüedad en la empresa.
 - Nombre del cargo.
 - Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo).
 - Antigüedad en el cargo actual.
 - Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja.
 - Tipo de contrato.
 - Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas.
 - Modalidad de pago.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Para una efectiva reducción en la eliminación de riesgos es necesario una evaluación de riesgos detallada, Debe existir una fuerte motivación e implicación por parte de todas la partes implicadas (empresarios, comités de dirección de trabajadores, directivos y empleados, recursos humanos, departamento financiero y agentes de prevención, sindicatos). Entre los diferentes agentes participantes debe existir cooperación y confianza.

Se debe realizar un buen análisis de buenas prácticas y posibles soluciones efectivas, así como de las innovaciones tecnológicas y científicas disponibles. No deben existir dificultades en cuanto falta de recursos económicos o un balance negativo de costes beneficios en la intervención (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

6. Tipo de Investigación

El proyecto de investigación se plantea dentro de un enfoque cuantitativo. “La metodología de investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando”. (*Hueso & Cascant, 2012, pág. 1*) Para el caso particular, se caracterizará los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores de atención al usuario en Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva.

El tipo y alcance de la investigación es descriptivo, puesto que se busca caracterizar fenómenos, situaciones, contextos y eventos (*Hernández, Fernández & Baptista, 2010*). En un estudio descriptivo se detallan cómo son y cómo se manifiestan algunos fenómenos de una población determinada; es decir, que se miden, evalúan o recolectan datos sobre diferentes conceptos (variables), aspectos o dimensiones de un fenómeno a investigar.

El investigador a partir de las posturas de los autores antes mencionados sobre la metodología que fue escogida para el desarrollo de la investigación, considero importante darle un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y método investigación inductivo ya que el mismo permite obtener un resultado en corto tiempo en comparación a un enfoque cualitativo el cual requiere que el investigador realice un proceso metodológico de años de observación, registro de relatos, bitácoras y demás para obtener un resultado y un análisis fiable.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Adicionalmente, todas las variables involucradas para la caracterización de los factores de riesgo psicosociales son medibles numéricamente y permiten los análisis estadísticos y por consiguiente resultados generalizados a toda la población de la caracterización, a partir de los datos recogidos de la muestra estudiada.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

7. Diseño Metodológico

7.1. Método de Investigación

El método de investigación que guía el proyecto es el método inductivo, el cual consiste en establecer enunciados universales a partir de los hechos recopilados durante la experiencia y la observación directa (*Gómez López, 2004*), esto quiere decir, que se empieza en el proceso de la investigación y del conocimiento a partir de premisas verdaderas y/o hechos de la realidad para llegar a conclusiones válidas.

El método inductivo está compuesto de 6 pasos: La observación, Formulación de Hipótesis, Verificación, Tesis, Ley y Teoría (*Dávila Newman, 2006*), Este método aplica a las condiciones bajo las cuales se desarrollo la investigación puesto que permitio con el análisis de la información recogida verificar una realidad de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales en los trabajadores de atención al usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva y consigo establecer unas conclusiones generales que podrán con posterioridad ser la base o fundamento de indagaciones futuras con la misma línea y alcance investigativo.

7.2. Participantes

Los participantes de la investigación, son trabajadores de atención al usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. que fue conformado por un grupo de 5 mujeres entre las edades de 20 a 33 años. Esta población objeto de estudio se seleccionó por muestreo no

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


probabilístico Juicio, Selección Experta o Selección Intencional; el cual permite elegir a los participantes según los criterios y juicios sujetos al proyecto de investigación (*Aceituno Juárez, S.F.*)

7.3. Variables

Tabla 3

Variables de la Investigación

<u>Variable / Dominio</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Indicadores / Ítems</u>
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Características de Liderazgo	Ítems: 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61.
	Relaciones Sociales en el Trabajo	Ítems: 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73.
	Retroalimentación del Desempeño	Ítems: 74, 75, 76, 77, 78.
Control sobre el Trabajo	Claridad del Rol	Ítems: 41, 42, 43, 44, 45.
	Capacitación	Ítems: 46, 47, 48.
	Participación y Manejo del Cambio	Ítems: 38, 39, 40.
	Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos	Ítems: 29, 30, 31, 32.
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	Ítems: 34, 35, 36.
Demandas del Trabajo	Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.
	Demandas Emocionales	Ítems: 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97.
	Demandas Cuantitativas	Ítems: 13, 14, 15.
	Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral	Ítems: 25, 26, 27, 28.
	Demandas de Carga Mental	Ítems: 16, 17, 18, 19, 20.
	Demandas de la Jornada de Trabajo	Ítems: 21, 22, 23, 24, 33, 37.
Recompensa	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	Ítems: 85, 86, 87, 88.
	Reconocimiento y Compensación	Ítems: 79, 80, 81, 82, 83, 84.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

7.4. Procedimiento


Para caracterizar los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de atención al usuario en las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P. se propuso llevar a cabo las siguientes fases:

- Fase 1: Tamizaje

En una primera instancia, se planteó la caracterización de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de atención al usuario en Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P. a través de la aplicación de un cuestionario relacionado con la temática a tratar. Para esto fue necesario realizar una búsqueda bibliográfica acorde a los parámetros establecidos en el planteamiento del problema de investigación, para lo cual se realizó una búsqueda exhaustiva de los diferentes instrumentos acordes a la investigación, escogiendo el cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales forma B de la Batería de Riesgo Psicosocial, puesto que es un instrumento colombiano, estructurado, evaluado y analizado sobre parámetros y baremos en población colombiana trabajadores de los diferentes niveles y cargos.

- Fase 2: Construcción y Suministro del Consentimiento Informado

Antes de realizar la debida aplicación del cuestionario es necesario hacer una construcción minuciosa y detallada del consentimiento informado que hará parte del

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


cuestionario a aplicar para cumplir con las normas que exige la ley en cuanto al ejercicio ético y profesional del psicólogo en cuanto a la confidencialidad de los datos e información que suministro cada uno de los participantes, esta fase fue importante por correspondió al contacto inicial del investigador con los sujetos de estudio.

- **Fase 3: Proceso de Recolección de Información**

El cuestionario fue aplicado a la población participante durante el mes de Septiembre de 2016 en una sesión de 30 a 45 minutos acordada previamente con el jefe encargado de los trabajadores a fin de no intervenir en los procesos, labores y funciones de sus respectivas jornadas laborales.

- **Fase 4: Tabulación y Análisis de Datos**


Se empleó para la tabulación y análisis de los resultados el programa Excel que permitió llevar un registro de los datos para la tabulación de los resultados por dimensiones y dominios y posteriormente transformar los puntajes como estaba establecido en el manual; por consiguiente se generó un informe de resultados de cada una de las participantes identificándose el tipo de riesgo para cada dominio y dimensión, obteniéndose información cuantitativa que permite procesar los datos; el proceso de tabulación y obtención de resultados fue: 1. Calificación de los ítems: se procedió a dar una puntuación de 0 a 4 donde cero era Siempre y cuatro era Nunca en el grupo de 68 preguntas o reactivos (4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39,

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97), mientras que otro grupo de 29 reactivos se califican de forma inversa (1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96); 2. Obtención de los puntajes brutos: con los puntajes agrupados por Dimensión, por Dominio y por Total de los Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales se hizo una sumatoria aritmética; 3. Transformación de los puntajes brutos: con los puntajes brutos y dividiendo por el factor de transformación asignado por el manual a cada Dominio, cada Dimensión y por el Total de los Factores de riesgos y multiplicado por 100 se obtiene este puntaje que debe oscilar entre un rango de 0 a 100; 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos: con el puntaje obtenido en la transformación de los puntajes brutos se procedió a ubicarlo en las escalas dadas por el manual para cada Dimensión, Dominio y Total de los Factores de Riesgo Intralaborales, realizándose la comparación y asignándose el nivel del riesgo; 5. Obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados.

- **Fase 5: Presentación de Resultados:**

La presentación de los resultados fue mediante se realizó mediante tablas y gráficas que mostraron los análisis respectivos para cada una de las dimensiones y dominios del cuestionario de factores de riesgos de psicosociales intralaborales de la población objeto de estudio.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

El investigador con la delimitación y definición de las fases del proceso metodológico relacionado con los fundamentos teóricos, busco con su cumplimiento y ejecución a cabalidad de cada una de las fases, recoger y analizar toda la información necesaria para verificar una realidad de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales en los trabajadores de atención al usuario de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

8. Fuentes para la Obtención de Información


8.1. Fuentes Primarias

Las fuentes primarias de información hacen referencia a todos los datos recopilados de primera mano por el investigador en su ejercicio y contacto directo con la población objeto de estudio.

- **Consentimiento Informado:** No solo es un formato, es parte del proceso de investigación que consiste en la manifestación expresa de una persona competente de participar en una investigación, en condiciones tales que pueda conocer los riesgos, los beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de la investigación en la cual participará. (*Mondragon-Barrios, 2009*)

- **Cuestionario:** Es definido como: “conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (*Hernández, Fernández & Baptista, 2010*). Este instrumento de recolección de información debe ser acorde con el planteamiento del problema y con los objetivos propuestos para conseguir lo deseado dentro de la investigación.

Estos cuestionarios permiten la aplicación individual o colectiva estando en presencia del investigador o de la persona encargada de recoger la información, además posee ventajas tales como un costo relativamente bajo, brinda información de un gran


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

números de persona en tiempos proporcionalmente breves, así como la facilidad de codificar, cuantificar, tabular, analizar e interpretar los datos recogidos.

LA BATERIA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL construida por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en el año 2010, va dirigida a toda la población Colombiana Trabajadora Afiliada al Sistema General de Riesgos Laborales, su objetivo principal es identificar, evaluar y establecer la presencia o ausencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Cada uno de los anteriores instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

➤ CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INTRALABORALES FORMA B, en este caso particular, fue el instrumento que se extrajo de la batería para el desarrollo de la investigación, está compuesto por 97 ítems y una duración de aplicación de aproximadamente 33 minutos, este cuestionario es de aplicación individual o colectiva y va orientado para trabajadores auxiliares u operarios. Está compuesto de cuatro dominios: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Control sobre el Trabajo, Demandas del Trabajo y Recompensas. El cuestionario fue validado mediante un análisis factorial y con un coeficiente de correlación general de 0.96, una confiabilidad con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.937.

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
Consistencia del rol	✓	✗	
RECOMPENSA	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓


✓ Dimensión evaluada.
✗ Dimensión no evaluada.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

8.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias de información, hacen referencia a todas esas fuentes de información que contienen datos reelaborados o sintetizados, esto quiere decir que este tipo de fuentes analizan, interpretan y consolidan en textos las fuentes primarias.


Las fuentes de información secundarias que hicieron parte de la investigación fueron investigaciones, artículos, libros, legislación, entre otros que conformaron la bibliografía sobre la cual se sustenta cada uno de los contenidos de la investigación. Es de resaltar que la implementación de esta clase de fuentes de información debió ser validada y respaldada por los autores con el objetivo que se brindara autenticidad y veracidad en el trabajo en desarrollado.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

9. Recursos

RECURSOS DE LA INVESTIGACION					
RECURSOS HUMANOS					
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESION	ROL DENTRO DEL PROYECTO	DURACION	DEDICACION
1	Monica Pamela Peralta Cabrera	Psicologa	Investigador	3 meses	100%

RECURSOS FISICOS Y MATERIALES				
CANTIDAD	DESCRIPCION	FUNCION DENTRO DEL PROYECTO	VALOR UNIDAD	COSTO
5	Cuestionarios	FASE DE EJECUCION: Aplicación del cuestionario a la poblacion objeto de estudio para la recopilación de la información.	\$ 3.000	\$ 15.000
5	Consentimientos Informados		\$ 500	\$ 2.500
5	Lapices		\$ 1.200	\$ 6.000
5	Lapiceros		\$ 700	\$ 3.500
5	Borradores		\$ 500	\$ 2.500
5	Sacapuntas		\$ 500	\$ 2.500
1	Computador	Para la estructuración, desarrollo y entrega del proyecto.	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000
Total				\$ 1.032.000

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


10. Cronograma

✓ Actividades comprendidas durante el mes de Agosto y Septiembre de 2016.

FECHAS POR MES Y SEMANA	AGOSTO										SEPTIEMBRE																			
	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4				SEMANA 5				SEMANA 6						
ACTIVIDADES	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30
Iniciación del Seminario	X	X	X	X	X																									
Conocimiento de la creación del proyecto							X																							
Planteamiento del tema del proyecto								X	X	X	X	X	X	X	X															
Construcción del primer avance del proyecto (Presentación Propuesta)																X	X	X	X	X										
Construcción del segundo avance del proyecto (Revisión Teórica)																					X	X	X	X	X					
Aplicación del Cuestionario																										X	X	X		

✓ Actividades comprendidas durante el mes de Febrero y Marzo de 2017.

FECHAS POR MES Y SEMANA	FEBRERO										MARZO																			
	SEMANA 7					SEMANA 8					SEMANA 9					SEMANA 10				SEMANA 11				SEMANA 12						
ACTIVIDADES	20	21	22	23	24	27	28	1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31
Tabulación de Resultados	X	X	X	X	X																									
Análisis e Interpretación de Resultados						X	X	X	X	X																				
Elaboración del Informe Final y Entrega al Director para revisión												X	X	X	X															
Ajustes al Informe Final																			X	X	X	X	X							
Entrega final del Proyecto																										X	X	X		

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

11. Resultados


Una vez se realizó la recopilación de los datos, se procedió a realizar una tabulación de los mismos por medio de un archivo Excel, que permitió la consolidación de los datos generales de cada evaluado y de los dominios con sus respectivas dimensiones obteniendo los puntajes brutos y transformados.

Posteriormente se pasó a realizar la identificación y clasificación del riesgo para cada una de las dimensiones y dominios tal como se muestran en el informe de la aplicación del cuestionario. (Ver Anexo 4: Resultados Individuales de la Muestra Estudiada, Págs. 107 - 111)

Finalmente y en aras de analizar al grupo y no como individuo, se procedió a tabular y analizar los resultados por cada dominio con sus respectivas dimensiones y las frecuencias observadas según los distintos niveles de riesgos que se presentaron por medio de medidas de estadística descriptiva, dando el siguiente resultado.

Tabla 4
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Nivel Riesgo	Dimensiones			DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
	Características de Liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño	
Sin Riesgo	1	2	0	1
Riesgo Bajo	3	2	1	3
Riesgo Medio	0	1	2	1
Riesgo Alto	1	0	2	0
Riesgo Muy Alto	0	0	0	0

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

En la tabla No. 4 se observa una tendencia del grupo a estar ubicado dentro del dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo en un Riesgo Bajo.


Tabla 5
Control sobre el trabajo

Nivel del riesgo	Dimensiones					DOMINIO: Control sobre el trabajo
	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo	
Sin Riesgo	1	2	0	0	2	0
Riesgo Bajo	2	0	2	4	0	3
Riesgo Medio	1	0	1	1	2	1
Riesgo Alto	1	3	2	0	0	1
Riesgo Muy Alto	0	0	0	0	1	0

Se logra identificar que la tendencia del grupo estudiado es a posicionarse en un Nivel de Riesgo Bajo en cuanto al dominio Control sobre el Trabajo.

Tabla 6
Demandas del trabajo

Nivel del Riesgo	Dimensiones					DOMINIO: Demandas del trabajo	
	Demandas ambientales y esfuerzo físico	Demandas emocionales	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	Demandas de carga mental		Demandas de la jornada de trabajo
Sin Riesgo	3	0	0	0	0	1	0
Riesgo Bajo	1	0	1	5	2	0	0
Riesgo Medio	0	1	2	0	2	1	2
Riesgo Alto	1	2	2	0		3	2
Riesgo Muy Alto	0	2	0	0	1	0	1

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Se observa en la tabla No. 6 que hay una distribución similar dentro del grupo estudiado en cuanto a los Niveles de Riesgo Medio y Alto respecto al dominio Demandas Sobre el Trabajo.

Tabla 7
Recompensas


Nivel del Riesgo	Dimensiones		DOMINIO: Recompensas
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Reconocimiento y compensación	
Sin Riesgo	0	0	0
Riesgo Bajo	1	0	0
Riesgo Medio	3	2	1
Riesgo Alto	0	2	3
Riesgo Muy Alto	1	1	1

En cuanto a la distribución de los datos respecto al dominio Recompensas se observa que el grupo tiende a posicionarse dentro de un Nivel de Riesgo Alto.

Tabla 8
Total general de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Nivel del Riesgo	Total General Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral
Sin Riesgo	0
Riesgo Bajo	2
Riesgo Medio	2
Riesgo Alto	1
Riesgo Muy Alto	0

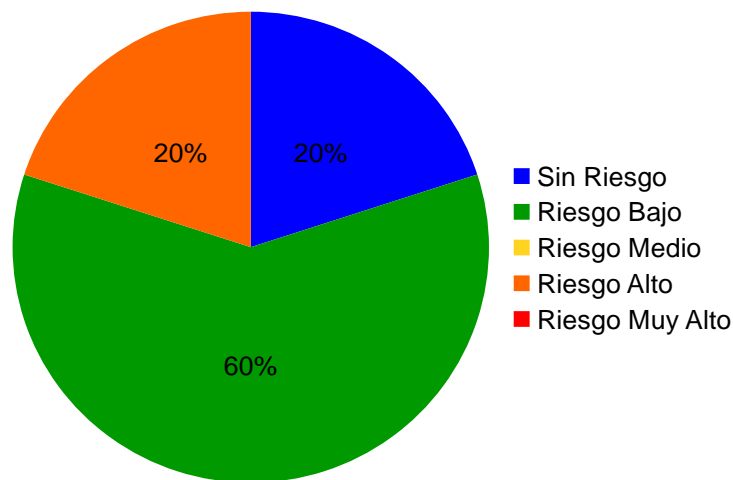
Con respecto al grado o nivel general del riesgo del grupo estudiado se observa que el grupo se distribuye de manera similar dentro de los niveles de Riesgo Bajo a Riesgo Medio y con un dato alejado dentro del nivel de Riesgo Alto.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

12. Análisis De Resultados


Una vez se realizó la tabulación de los resultados y se agrupo la distribución porcentual de los mismos por dominio y dimensiones según el Nivel de Riesgo, donde se pudo analizar lo siguiente:

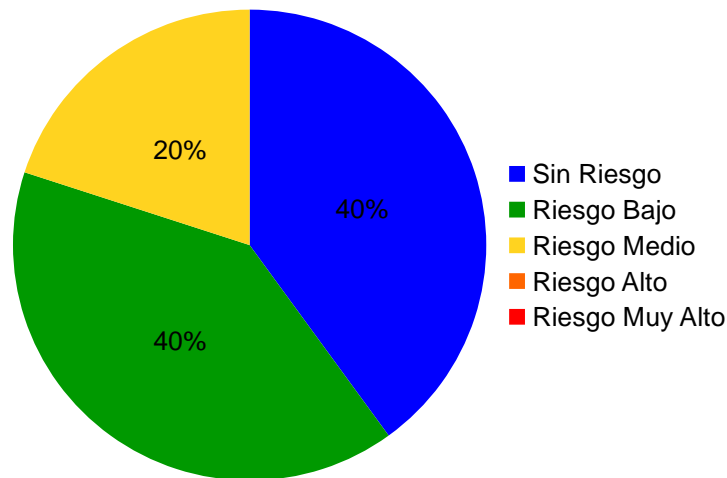
12.1. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo



Gráfica 1: Dimensión - Características de Liderazgo

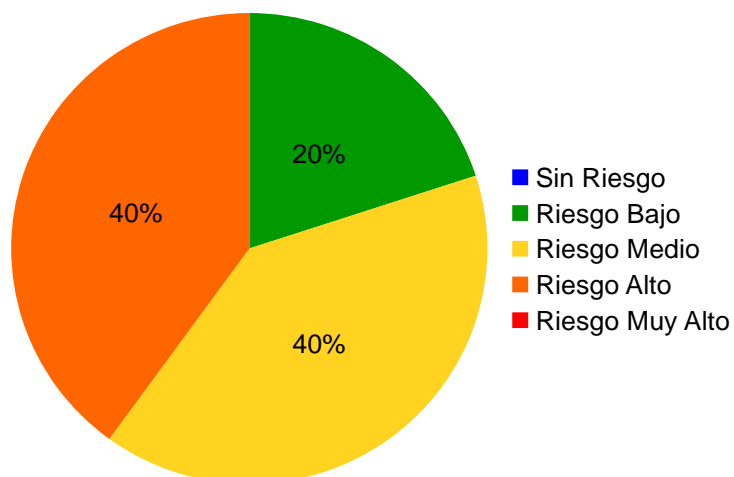
Predomina el Riesgo bajo en un 60%, indicando que el grupo analizado percibe que sus factores de estrés no están relacionados significativamente con la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009




Gráfica 2: Dimensión - Relaciones Sociales en el Trabajo.

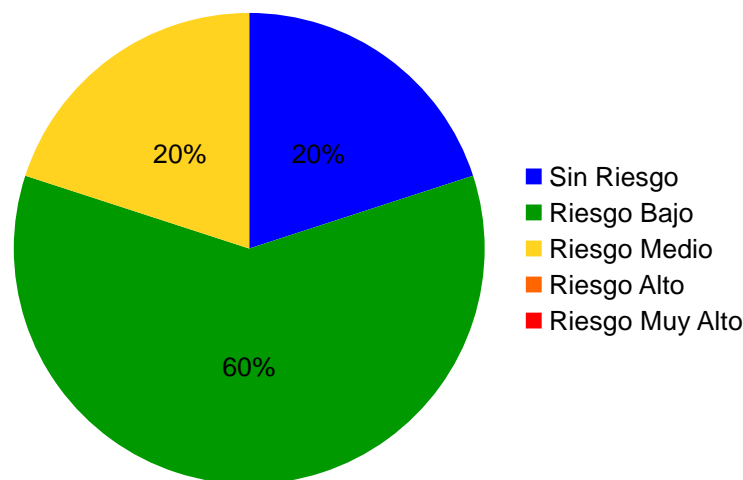
En el análisis de los resultados de esta dimensión se observa que hay una igual proporción en la tipificación de Sin Riesgo y Riesgo Bajo con un 40%, identificándose que las relaciones e interacciones laborales y sociales como el apoyo social y el trabajo en equipo no son fuente generadora de riesgo para el grupo estudiado.



Gráfica 3: Dimensión - Retroalimentación del Desempeño


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Como se observa en la gráfica se tiene una tipificación significativa en el rango de Riesgo Medio y Riesgo Alto en un 40% respectivamente, lo que indica presencia de estrés psicosocial generado por la falta de información frente al desarrollo de las labores o por falta de interés del superior de transmitir y socializar más la información para el mejoramiento del trabajador.

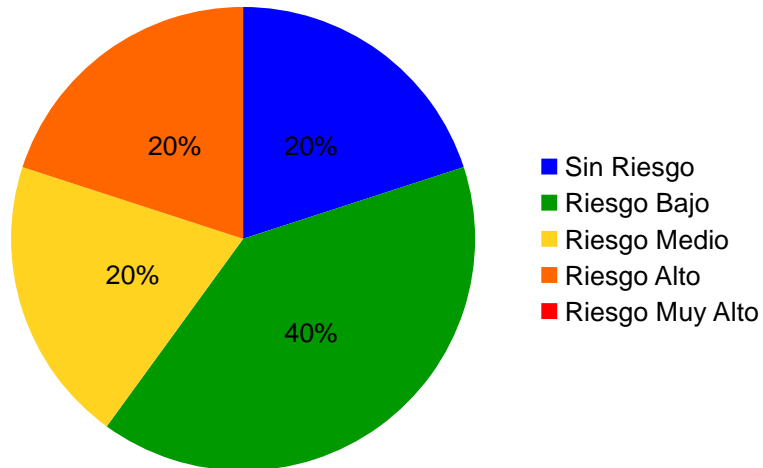


Gráfica 4: Dominio - Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

La gráfica anterior es el resultado total del dominio “*Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo*” aun cuando se presenta un significativo nivel de estrés por Retroalimentación del Desempeño en el grupo en general; hay un 60% de riesgo bajo, lo que indica que los factores psicosociales de este nivel no están relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Por tal razón, se deben emprender acciones y/o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

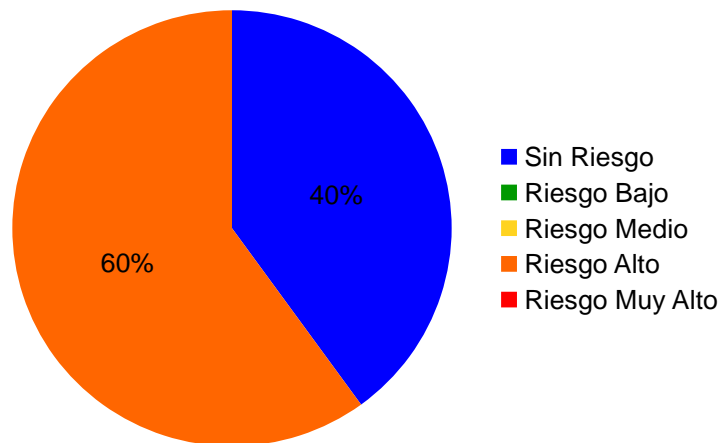
12.2. Control sobre el Trabajo



Gráfica 5: Dimensión - Claridad del Rol.

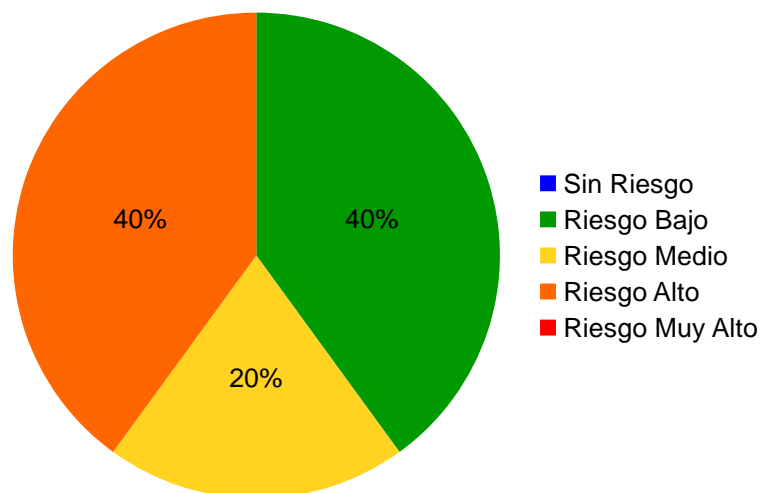
En esta dimensión se presenta una gran dispersión de los datos sin embargo se aprecia una tendencia hacia la tipificación de Sin Riesgo y Riesgo Bajo, 20% y 40% respectivamente, identificando que hay una información clara y suficiente sobre el papel que el trabajador debe desempeñar dentro de la organización. Las demás tendencias de riesgo pueden deberse al proceso de adaptación al cargo por su corta permanencia en el puesto a la fecha de la aplicación del cuestionario.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009




Gráfica 6: Dimensión - Capacitación

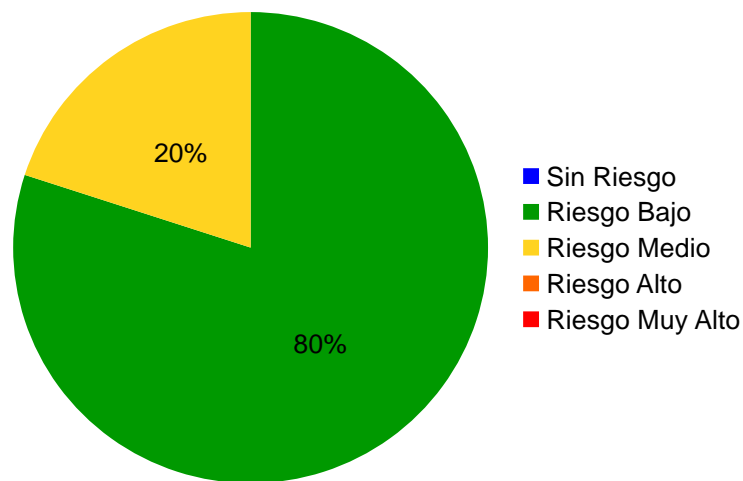
Como se aprecia en la gráfica, un 60% del grupo estudiado presenta un nivel de Riesgo Alto en esta dimensión encontrándose que perciben una dificultad al acceso de actividades de entrenamiento y formación así como que las actividades que se generan dentro de la organización no llenan los vacíos y necesidades en el desarrollo y desempeño de sus labores.



Gráfica 7: Dimensión - Participación y Manejo del Cambio


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

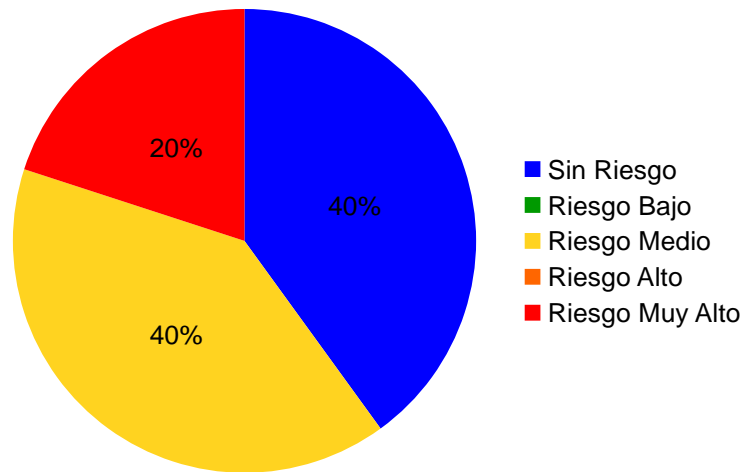
El grupo analizado percibe que no son tenidos en cuenta los aportes y las opiniones al momento de generar cambios dentro de la organización y a la vez estos cambios generan un efecto negativo en el desempeño de sus labores; resultado que se aprecia en que la tipificación del riesgo posiciona entre los rangos de Riesgo Alto a Medio.



Gráfica 8: Dimensión - Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos

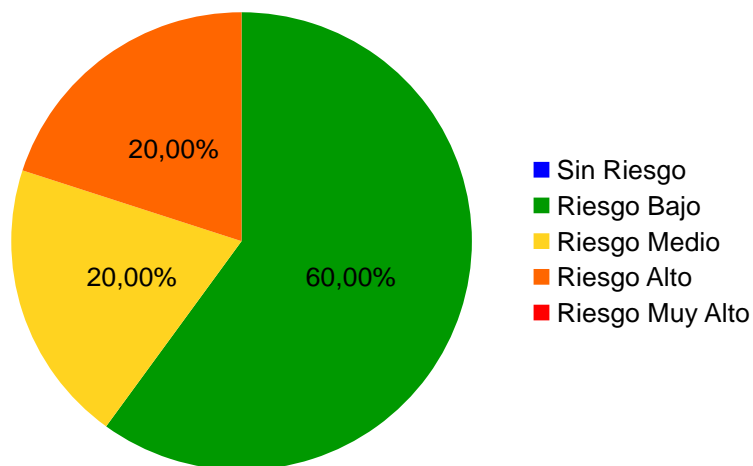
El grupo analizado representado en el 80% no siente frustración en cuanto a la posibilidad de aplicar sus conocimientos profesionales y habilidades en el desarrollo de sus funciones y aprender nuevos conocimientos en el desarrollo de su ejercicio.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009




Gráfica 9: Dimensión - Control y Autonomía sobre el Trabajo

Se aprecia que en el grupo analizado, el 60% de la muestra considera que no son autónomos sobre como manejan la cantidad, el tiempo y el orden de su trabajo, esta tendencia es debida a que el desarrollo de sus labores está sujeta al usuario y el tipo de queja o reclamo que se asigne, lo que les impide disponer de los tiempos para organizar su trabajo según prioridad.

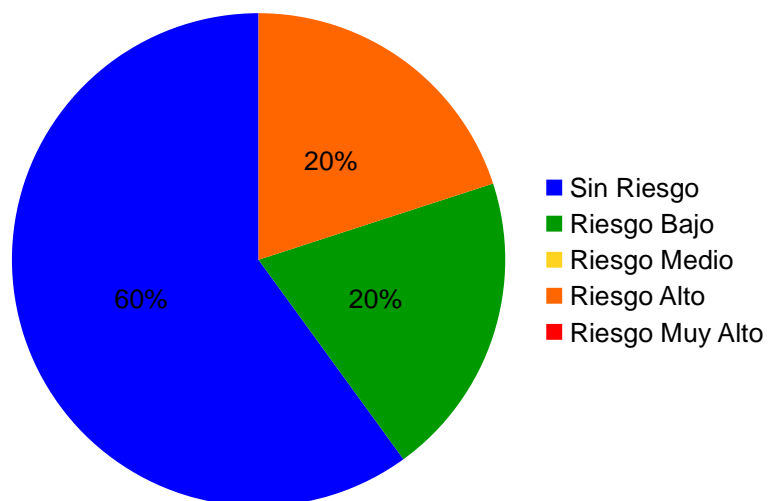


Gráfica 10: Dominio - Control sobre el Trabajo

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Hay una tendencia hacia la tipificación del Riesgo Bajo a Medio, en un 60% y 20% respectivamente, lo que indica que en general se percibe que el grupo tiene influencia sobre algunos aspectos de su desarrollo laboral teniendo en cuenta que se deben generar acciones a favor de promover comportamientos y conductas de iniciativa, participación y autonomía al interior de la organización.

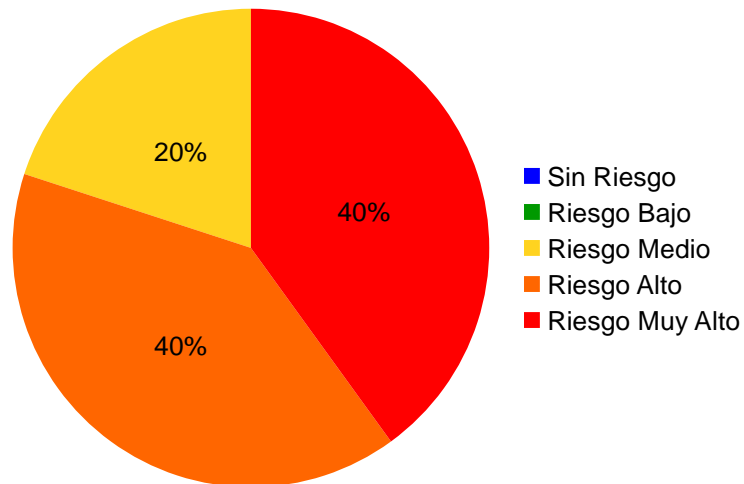
12.3. Demandas en el Trabajo



Gráfica 11: Dimensión - Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico.


Con un 60% de Tipificación de Sin riesgo, el grupo analizado no presenta demandas ambientales y de esfuerzo físico que se requieran de atención para la adaptación al medio que lo rodea, o sea no hay presencia de ruidos, mala iluminación, variabilidad de temperatura y demás riesgos ambientales y biológicos.

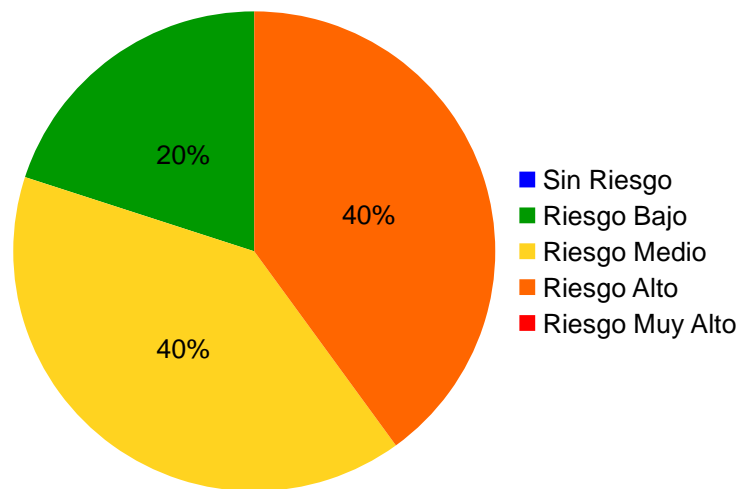
	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009



Gráfica 12: Dimensión - Demandas Emocionales

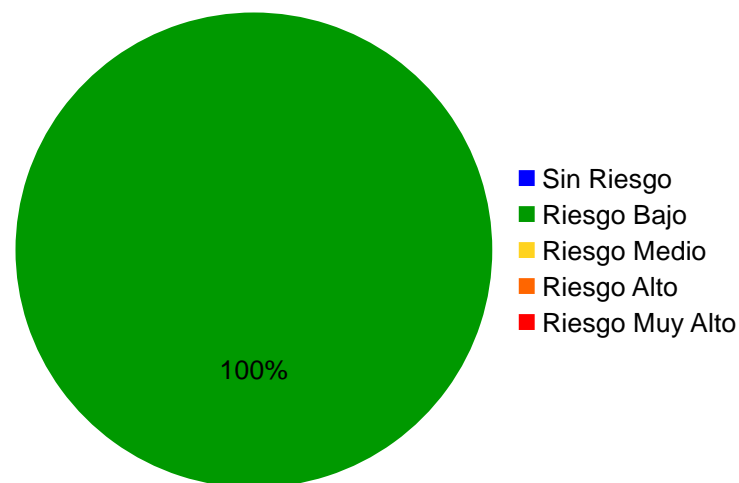
Se observa que hay un 80% del grupo analizado que se encuentra dentro de un Riesgo Alto a Muy Alto, lo que evidencia estrés psicosocial significativo debido a la frecuente exposición de emociones negativas hasta malos tratos verbales por parte del usuario o público que frecuenta las instalaciones de la organización para presentar sus peticiones, quejas y reclamos. Lo cual confirma las hipótesis preconcebidas por el investigador durante la labor de supervisión y observación del grupo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009




Gráfica 13: Dimensión - Demandas Cuantitativas

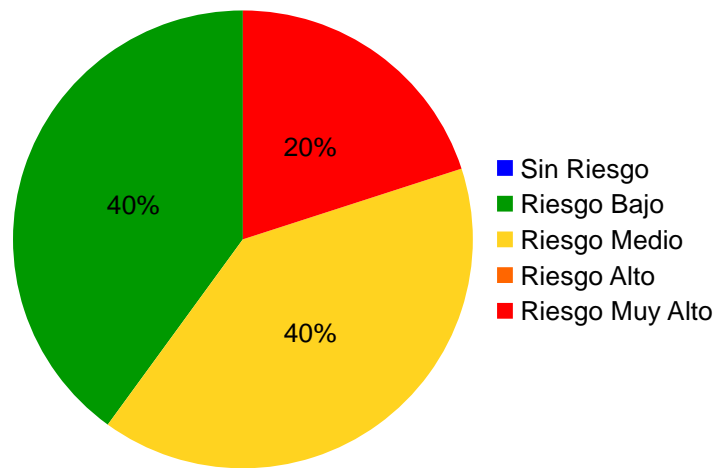
En cuanto a la gráfica No. 13, se observa que el nivel de carga laboral desarrollado durante la jornada de trabajo es demasiado alta como se aprecia que un 40% está en Riesgo Alto y un 40% en Riesgo Medio; analizando que el grupo experimenta trabajo bajo presión o llegar a extenderse a realizar labores en horarios adicionales para cumplir con las funciones del día, las cuales consisten en dejar radicadas y digitalizadas las PQR's del día para el respectivo tramite.



Gráfica 14: Dimensión - Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

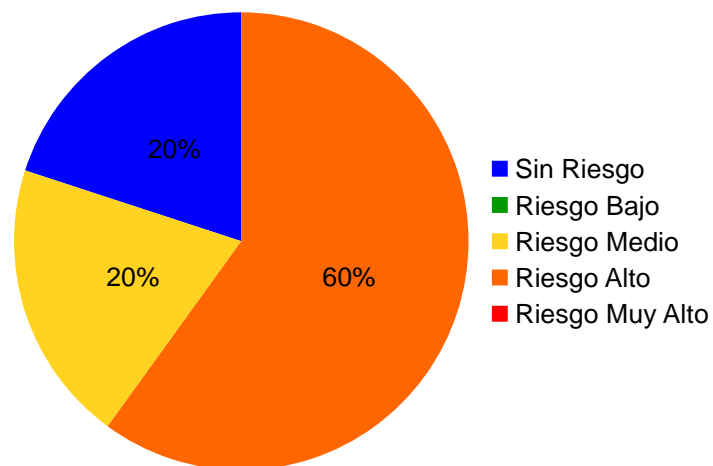
Como se puede analizar en la gráfica, los factores extralaborales como la vida personal y familiar del grupo no se están viendo afectados de manera significativa por las demandas de esfuerzo y tiempo del trabajo.



Gráfica 15: Dimensión - Demandas de Carga Mental

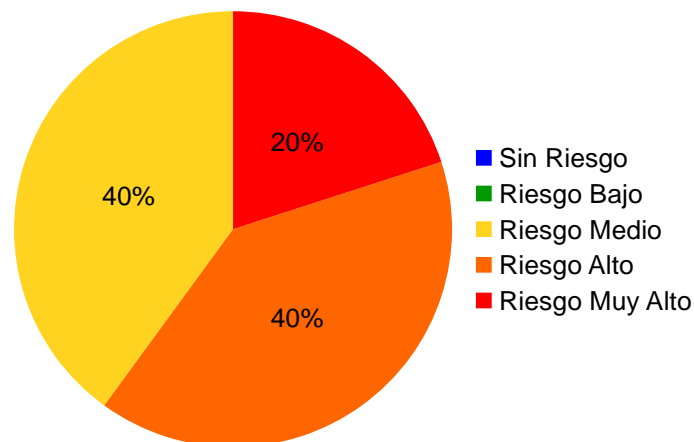
Dentro de la gráfica se observa que los porcentajes van de forma creciente desde un Riesgo Bajo a un Riesgo Muy Alto, encontrándose que el grupo estudiado tiene como factor de riesgo generador de estrés, las altas exigencias mentales que se requieren en los procesos cognitivos de memoria, atención y concentración en el desarrollo de sus labores.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009




Gráfica 16: Dimensión - Demandas de la Jornada de Trabajo

Con rango entre los Riesgos Medio a Alto y con un 20% y 60% respectivamente, se logra confirmar que el grupo analizado experimenta largas y extenuantes jornadas de trabajo sin pausas definidas que permitan generar momentos de relajación, dispersión y descanso de la cantidad de trabajo que afrontan de manera diaria.

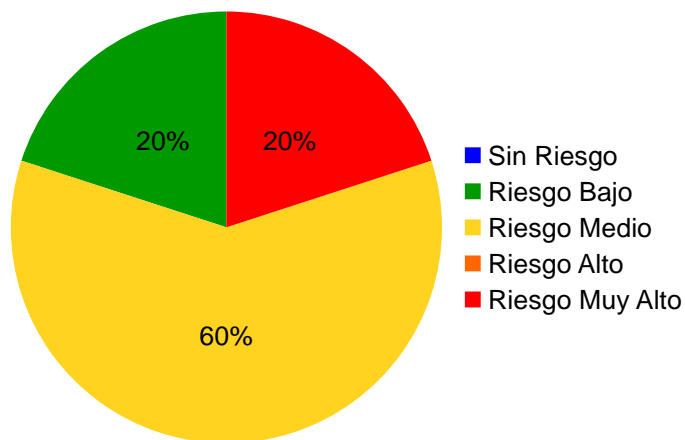


Gráfica 17: Dominio - Demandas Del Trabajo

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


Teniendo en cuenta la gráfica, el grupo en cuanto al dominio de “Demandas del Trabajo” tiene una gran posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto así como se observó y analizo en cada una de las dimensiones que lo componen, esto hace que el dominio tenga una tendencia de un Riesgo Medio hacia un Riesgo Alto en un 40% respectivamente; en razón de lo anterior, se considera que se requiere la atención de la organización en estos factores, ejecutando actividades de intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

12.4. Recompensa

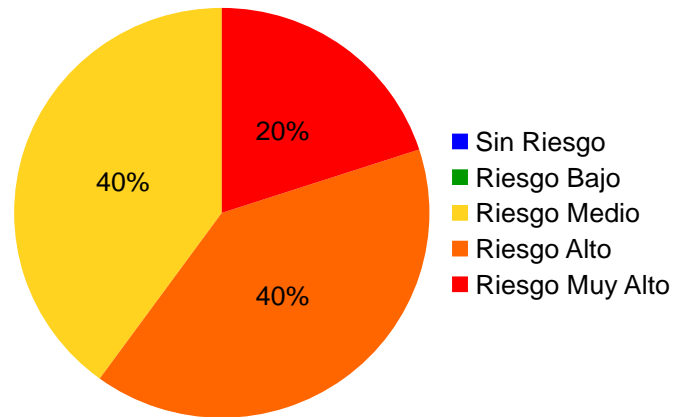


Gráfica 18: Dimensión - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Según los datos encontrados, el grupo se siente medianamente orgulloso de pertenecer a la organización y es debido a la poca posibilidad de presentar una estabilidad laboral dentro de la misma porque las personas que componen el grupo se encuentra vinculadas mediante una


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

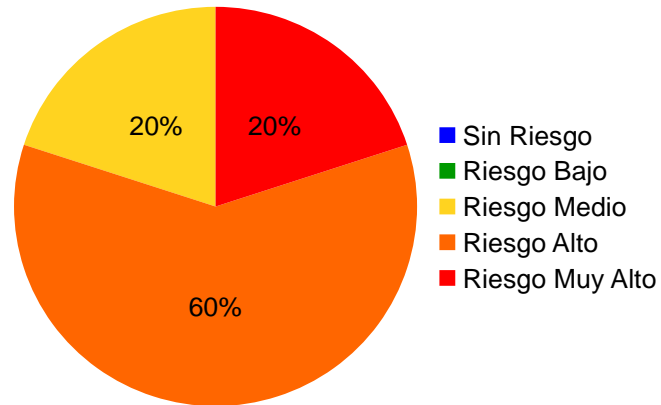
empresa de empleos temporales y su tipo de contrato es por obra o labor, lo cual genera este resultado donde el Riesgo se posiciona en Medio con un 60%.



Gráfica 19: Dimensión - Reconocimiento y compensación


Se observa que no se genera retribución por parte de la organización al grupo debido a que como se mencionó en la anterior dimensión, el personal que conforma el grupo es contratado por la organización por medio de una empresa de empleos temporales, por lo anterior la organización no tiene un modelo de reconocimiento y compensación con este personal y tampoco tiene un compromiso frente a esta situación.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

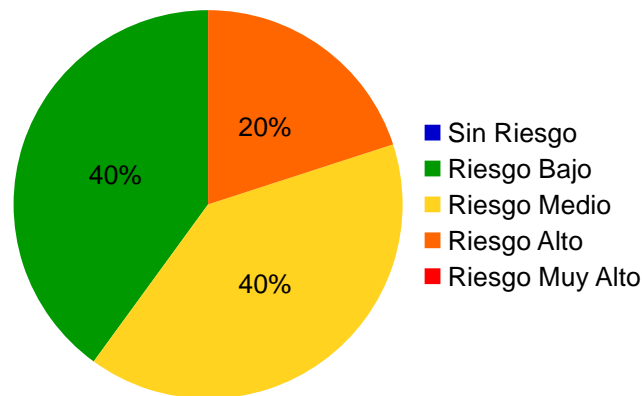


Gráfica 20: Dominio - Recompensa

Lo que percibe el grupo analizado frente a este dominio “recompensa”, es que no hay algún tipo de reconocimiento o estímulo por la labor que desarrollan diariamente prestando su servicio a la atención del usuario dentro de la organización, reflejándose en un 60% de Riesgo Alto y que requiere que se tomen las medidas y acciones pertinentes de intervención para disminuir los niveles de riesgo de este factor generador de estrés alto en el grupo.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

12.5. Total General de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales



Gráfica 21: Total General de Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales

Según la gráfica anterior, el panorama de Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales es de Riesgo Bajo a Medio, lo que indica que se requiere que se emprendan programas de intervención, a fin de mantener los niveles de riesgos bajos y mejorar las condiciones intralaborales en los dominios “Demanda sobre el Trabajo” y “Recompensa” para que el grupo de atención al usuario tengan una mejores condiciones de seguridad y salud en el trabajo en sus puestos de trabajo, en el desarrollo de sus funciones y en su rol dentro de la organización.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

13. Conclusiones

Se logro realizar la evaluación de los factores de riesgos intralaborales mediante el cuestionario de factores de riesgos intralaborales forma B en sus dominios y dimensiones correspondientes.

Se caracterizan por presentar como un factor de riesgo, la dimensión de retroalimentación del desempeño del dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, teniendo en cuenta que el dominio con factor no se caracteriza como un riesgo para la población.

Según el dominio de Control sobre el Trabajo, el mismo no representa ser un factor de riesgo característico para las trabajadoras de atención al usuario pero sus dimensiones denominadas capacitación y participación y manejo del cambio si lo representan con índices de riesgo altos.

Para el dominio Demandas del Trabajo, el mismo es un factor de riesgo intralaboral característico muy marcado dentro de las trabajadoras de atención al usuario, específicamente en dimensiones del riesgo como demandas emocionales en lo referente al contacto con el publico, cuantitativas en lo referente a la cantidad de peticiones de diaria, de carga mental referente al esfuerzo cognitivo para ejercer la labor asignada y de la jornada de trabajo referente a la extensión de mas de las 9 horas diarias laborales; lo cual, identifica y caracteriza este factor


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

riesgo intralaboral como predominante debido a los esfuerzos laborales ejercidos por las trabajadoras.

En cuanto al dominio Recompensas y sus dimensiones, estas son factores de riesgos característicos de la población, presentando un elevado índice de riesgo en la población, al identificarse acciones y opiniones que llevan a una tendencia de riesgo dentro de estos factores.

El nivel del grado del riesgo identificado y característico de la población se posiciona de manera proporcional la población dentro de un nivel de riesgo Bajo a Medio, lo que permite concluir que un 50% aproximado de las trabajadoras de atención al usuario dentro de sus puestos de trabajo no se consideran en situación de riesgo frente a las acciones y situaciones del entorno circundante y un 50% restante se perciben con posibilidades sufrir o estar en situación de riesgo con tendencia al peligro debido a las condiciones del entorno o a las demandas del trabajo.

Finalmente, el objetivo del proyecto se logro mediante la ejecución de los tiempos establecidos para la formulación, evaluación y caracterización de los factores de riesgos intralaborales de las trabajadoras de atención al usuario de Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P.


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

14. Recomendaciones

A la luz de los resultados analizados en la investigación se considera importante recomendar que se tome como base los mismos para que a partir de allí se realice una evaluación integral de los factores de riesgos psicosociales ya sean intralaborales como extralaborales con el propósito que obtenga un diagnóstico completo del estado y condición de cada uno de los trabajadores que conforman la empresa ya sean trabajadores oficiales y personal en misión.

Además se recomienda que se deba generar dentro la organización un programa de intervención a nivel de bienestar, capacitación y desarrollo con el fin de atacar los principales riesgos que se detectaron en el personal y que fueron confirmados a luz de los resultados arrojados en la evaluación, como en el caso de demandas del trabajo y recompensas. Es importante que la empresa tenga claro conocimiento que dentro del desarrollo de estos programas se deben estructurar de común acuerdo con la empresa en misión para brindar cobertura del programa a todo el personal indiferente del tipo de contratación.

En razón de lo anterior, es pertinente que el programa de intervención que se cree e implemente, se realice dentro del marco de un sistema de vigilancia epidemiológica para que se pueda realizar un seguimiento y control de las acciones de mejora que proponga la empresa para prevenir y controlar los factores y causas de riesgo. Es importante que la ejecución e


	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

implementación de sistema de vigilancia vaya en la misma dirección de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

Es importante que dentro de la organización se realice un estudio de perfiles de cargo y un análisis de cargas laborales, esto con el propósito de identificar que perfiles posee la empresa y cuales son los que requiere para cada uno de los puestos de trabajo de acuerdo a una capacidades, conocimientos y habilidades propias que tiene cada uno de los trabajadores; además en con análisis de cargas laborales se puede identificar como están distribuidas las funciones en cada uno de los funcionarios y evaluar que tan recargados están con respecto a sus horas laborales activas.

Aunado a lo anterior, se recomienda realizar un estudio de burnout para identificar estrés laboral constante y sobrecarga laboral, ya que el burnout es susceptible de padecer cuando esta interacción trabajador - cliente de carácter intenso y duradero; este estudio seria de gran de herramienta para esta empresa ya que se ha identificado que hay altos niveles de riesgo en cuanto a demandas del trabajo relacionadas directamente con la cantidad de trabajo, la carga mental, extenuantes horas de trabajo y una respuesta emocional alta.

En cuanto a la estrategia que se puede implementar para mejorar los altos niveles de riesgo, seria realizar una rotación de puestos de trabajo para disminuir los factores de riesgos a los que se expone un trabajador de atención al usuario.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

15. Referencias (Bibliografía)

Aceituno Juárez, M. T. (s.f.). *Teoría del muestreo*. Recuperado el 03 de Julio de 2013, de

Disponible en: <www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r82084.DOCX>

Presidencia de la República. (1971) Colombia. *Decreto 471 de 1971*. Bogotá.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Dirección General de Riesgos Laborales. (2006) España. *Manual para la identificación y Evaluación de Riesgos Laborales*. Versión 3.1.1. Generalitat de Catalunya, Departamento del Trabajo.

Dávila Newman. G. (2006). *El Razonamiento Inductivo y Deductivo dentro del Proceso Investigativo en Ciencias Experimentales y Sociales*. Caracas, Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.


Gómez López. R. (2004). *Evolución Científica y Metodológica de la Economía*. Málaga.

Recuperado <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/>

Hernández. S., Fernández. C. & Baptista. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hueso. A & Cascant. M. J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas*. Valencia: UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALENCIA.

Hurtado. C. (2013). *Percepción de Riesgos Psicosociales, Estrés, Ansiedad, Variables de Salud y Conciliación de la Vida Laboral – Familiar en Trabajadores y Trabajadoras*. Universidad Complutense de Madrid.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Ministerio de la Protección Social. (2007) Colombia. *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá: El Ministerio. 156 p.

Ministerio de la Protección Social. (2008) Colombia. *Resolución 2646 de 2008*. Bogotá. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Mondragon-Barrios. L. (2009) México. *Consentimiento Informado: Una Praxis Dialógica para la Investigación*. Instituto Nacional de Psiquiatría.


Moreno Jiménez. B & Báez León. C. (2010) España, Madrid. *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, Ministerio de Trabajo e Inmigración e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Pallares Villegas. Z & Romero Buj. D. (1990). *Hacer empresa, un reto: cómo desarrollar empresas en Colombia*. Universidad de California.

SENA. (2014) Colombia. *Modulo Guía de Estudio: Clasificación de las Organizaciones*. Curso Gestión de Mercados, Plataformas Virtuales. Bogotá.

Villalobos Fajardo. G. (2010) *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá, Colombia. Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana.

Villalva. J. (1995) Venezuela, Puerto de la Cruz. *Trabajo de Grado: Tipos de Riesgos*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos35/tipos-riesgos/tipos-riesgos.shtml>

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

16. Anexos

16.1. Anexo 1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACION EN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Título del Proyecto: Caracterización de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales en Trabajadores de Atención al Usuario en Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P

Nombre del Participante: _____

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que usted pueda decidir libremente si desea aceptar la invitación a participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente y por oficio, y que a continuación se describe en forma resumida:


Resumen del proyecto:

Los factores de Riesgos Psicosociales han sido una problemática que se ha venido afrontando en el país en todas las organizaciones y empresas de los sectores públicos y privados debido a las condiciones biopsicosociales negativas que se generan en el trabajador dentro de los ambientes de laborales, es por ello que solo hasta el año 1979 fue que Colombia, a nivel nacional empezó a legislar sobre el tema en cuestión.

Según la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo realizada en el 2007 arrojó como resultados una alta exposición a los factores de riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores; además la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los primeros lugares dentro de la encuesta con más del 50% (*Ministerio de Protección Social, 2007*).

Por medio de la Resolución 2646 de 2008, el Ministerio de Protección Social definió los Factores de Riesgo Psicosocial como: “*Condiciones Psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*” (*Ministerio de Protección Social, 2008*); además hace un énfasis especial a la hora de realizar un trabajo interdisciplinario acucioso para la identificación, evaluación, intervención, seguimiento, monitoreo y control con el fin de proteger y prevenir a los trabajadores de la aparición de patologías relacionadas con estos factores de riesgo como lo es el estrés laboral, según la calificación e interpretación que se obtenga de la valoración de los mismos.

En mención de lo anterior, se ve reflejada una necesidad especial de conocer desde adentro las características y problemáticas en materia de psicosocial en una empresa del sector público de la ciudad de Neiva,

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Es necesario saber que, Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P, se encarga de suministrar e interconectar el área urbana del municipio de Neiva, departamento del Huila, de agua potable y conducir las aguas servidas por los usuarios. Con más de 100.000 usuarios adscritos y con un crecimiento de 2.500 usuarios nuevos por año, mantener los índices de calidad tanto en el servicio como en funcionamiento demanda de un gran esfuerzo por parte del capital humano de la empresa.

Es así, que la única comunicación de todos los usuarios con la empresa es a través de la atención al público por medio de atención personalizada por ventanillas, vía telefónica y vía electrónica. Las dos últimas formas de comunicación con el usuario son atendidas por personal tercerizado a la empresa, además por su dinámica de trámite se percibe que el trabajador no recibe el mismo impacto biopsicosocial que los trabajadores de atención personalizada por ventanillas. La atención personalizada por ventanillas, es la población sobre la cual se enfocara la presente investigación.

En la Especialización de la Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad ECCI se viene desarrollando el Proyecto Caracterización de los Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales en Trabajadores de Atención al Usuario en Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. El objetivo es identificar las características propias de los factores de riesgos psicosocial de los trabajadores de atención al usuario y poder determinar y establecer el nivel de riesgo de cada una de las características.

El procedimiento a desarrollar es el siguiente: Una sesión de aproximadamente 30 a 40 minutos en donde se aplicara el cuestionario de factores de riesgos psicosociales intralaborales forma B extraído de la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales del Ministerio de Protección Social.

El cuestionario mencionado no contiene información sensible de los participantes ni genera algún tipo de traumatismo en su diligenciamiento.

La información obtenida será tratada con todas las consideraciones éticas, de acuerdo con la Ley 1090 de 2006.


Es importante señalar que todos los datos personales obtenidos son confidenciales y la muestra obtenida será utilizada exclusivamente para fines científicos.

Los resultados no son conducentes a diagnóstico alguno y de ninguna manera tendrán un tratamiento individual, más allá de la calificación. Los resultados serán analizados de manera grupal.

El participante puede renunciar a su participación total en cualquier momento, sin que eso represente un perjuicio para la integridad del participante.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente.

Yo, _____, identificado con Cédula de Ciudadanía N° _____, de _____; consiento permitir mi participación de los en el proyecto de investigación, y que los datos que se deriven de su participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el presente documento.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Fecha: ____/____/____ Hora: _____

Firma de la persona que consiente: _____

Firma de Investigador responsable: _____

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

16.2. Anexo 2: Cuestionario de Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales Forma B

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA B

Instrucciones:

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Tenga presente que el cuestionario **NO** lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.


Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto.					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío.					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor.					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

	y agradable.					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable.					
6	El espacio donde trabajo es cómodo.					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud.					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos.					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud.					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo.					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado.					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes.					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado.					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información.					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos.					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche.					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar.					
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes.					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo.					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo.					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas.					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades.					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos.					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas.					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito.					
34	Puedo decidir cuanto trabajo hago en el día.					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo.					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo.					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01		
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009		

39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo.					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.


		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuales son mis funciones.					
42	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo.					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo.					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo.					
45	Me informan claramente con quien puedo atender los asuntos de trabajo.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.


		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
49	Mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo.					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo.					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo.					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo.					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo.					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo.					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se me presentan en el trabajo.					
58	Mi jefe me trata con respeto.					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe.					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo.					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito.					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo.					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido.					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo.					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas.					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara.					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar.					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo.					


Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario.					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa.					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo.					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar.					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa.					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.					
85	Mi trabajo en la empresa es estable.					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien.					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa.					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas.					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.


En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados.					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes.					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas.					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda,					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan.					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo.					

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

16.3. Anexo 3: Ficha de Datos Generales.

Fecha de aplicación:			
	Dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):	
---	--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:


--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda.

1	4	Finca
2	5	No se
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10.


Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	
--	--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario.

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja.


17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción).

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo.

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)


Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

16.4. Anexo 4: Resultados individuales de la muestra estudiada

RESULTADO No. 1

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B			
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
Nombre del trabajador:	Lina María Espinoza López		
Número de identificación (ID):	36.313.265		
Cargo:	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico		
Departamento o sección:	PQR		
Edad:	33		
Sexo:	Femenino		
Fecha de aplicación del cuestionario:	28/09/16		
Nombre de la empresa:	Las Ceibas Empresa Publicas de Neiva E.S.P		
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	1,9	Sin Riesgo
	Relaciones sociales en el trabajo	4,2	Sin Riesgo
	Retroalimentación del desempeño	25,0	Riesgo Medio
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		6,7	Sin Riesgo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	0,0	Sin Riesgo
	Capacitación	0,0	Sin Riesgo
	Participación y manejo del cambio	50,0	Riesgo Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25,0	Riesgo Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	66,7	Riesgo Medio
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		25,0	Riesgo Bajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	18,8	Sin Riesgo
	Demandas emocionales	61,1	Riesgo Muy Alto
	Demandas cuantitativas	33,3	Riesgo Bajo
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	25,0	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	65,0	Riesgo Bajo
	Demandas de la jornada de trabajo	50,0	Riesgo Alto
DEMANDAS DEL TRABAJO		41,0	Riesgo Alto
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12,5	Riesgo Medio
	Reconocimiento y compensación	16,7	Riesgo Medio
RECOMPENSAS		15,0	Riesgo Medio
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		24,7	Riesgo Bajo

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

RESULTADO No. 2

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B			
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
Nombre del trabajador:	Natalia Stefany Padilla Torres		
Número de identificación (ID):	1.075.289.606		
Cargo:	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico		
Departamento o sección:	PQR		
Edad:	21		
Sexo:	Femenino		
Fecha de aplicación del cuestionario:	28/09/16		
Nombre de la empresa:	Las Ceibas Empresa Publicas de Neiva E.S.P		
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	13,5	Riesgo Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	12,5	Riesgo Bajo
	Retroalimentación del desempeño	35,0	Riesgo Alto
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		16,7	Riesgo Bajo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	5,0	Riesgo Bajo
	Capacitación	50,0	Riesgo Alto
	Participación y manejo del cambio	33,3	Riesgo Bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18,8	Riesgo Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	25,0	Sin Riesgo
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		23,6	Riesgo Bajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	25,0	Riesgo Bajo
	Demandas emocionales	33,3	Riesgo Medio
	Demandas cuantitativas	50,0	Riesgo Alto
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	18,8	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	65,0	Riesgo Bajo
	Demandas de la jornada de trabajo	54,2	Riesgo Alto
DEMANDAS DEL TRABAJO		37,8	Riesgo Medio
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12,5	Riesgo Medio
	Reconocimiento y compensación	25,0	Riesgo Medio
RECOMPENSAS		20,0	Riesgo Alto
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		26,8	Riesgo Medio

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009


RESULTADO No. 3

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B			
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
Nombre del trabajador:	Carolina Rey Navarro		
Número de identificación (ID):	1.075.260.430		
Cargo:	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico		
Departamento o sección:	PQR		
Edad:	24		
Sexo:	Femenino		
Fecha de aplicación del cuestionario:	28/09/16		
Nombre de la empresa:	Las Ceibas Empresa Publicas de Neiva E.S.P		
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	26,9	Riesgo Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	14,6	Riesgo Medio
	Retroalimentación del desempeño	45,0	Riesgo Alto
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		25,0	Riesgo Medio
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	25,0	Riesgo Alto
	Capacitación	41,7	Riesgo Alto
	Participación y manejo del cambio	58,3	Riesgo Alto
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	31,3	Riesgo Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo	66,7	Riesgo Medio
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		41,7	Riesgo Alto
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	14,6	Sin Riesgo
	Demandas emocionales	44,4	Riesgo Alto
	Demandas cuantitativas	41,7	Riesgo Medio
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	18,8	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	60,0	Riesgo Muy Alto
	Demandas de la jornada de trabajo	50,0	Riesgo Alto
DEMANDAS DEL TRABAJO		35,3	Riesgo Muy Alto
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	31,3	Riesgo Muy Alto
	Reconocimiento y compensación	45,8	Riesgo Muy Alto
RECOMPENSAS		40,0	Riesgo Muy Alto
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		33,8	Riesgo Alto

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

RESULTADO No. 4

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B			
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
Nombre del trabajador:	Ingrid Liceth Gordo González		
Número de identificación (ID):	1.075.217.668		
Cargo:	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico		
Departamento o sección:	PQR		
Edad:	30		
Sexo:	Femenino		
Fecha de aplicación del cuestionario:	28/09/16		
Nombre de la empresa:	Las Ceibas Empresa Publicas de Neiva E.S.P		
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	9,6	Riesgo Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	8,3	Riesgo Bajo
	Retroalimentación del desempeño	30,0	Riesgo Medio
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		12,5	Riesgo Bajo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	10,0	Riesgo Medio
	Capacitación	0,0	Sin Riesgo
	Participación y manejo del cambio	33,3	Riesgo Bajo
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	25,0	Riesgo Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	83,3	Riesgo Muy Alto
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		27,8	Riesgo Medio
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	8,3	Sin Riesgo
	Demandas emocionales	44,4	Riesgo Alto
	Demandas cuantitativas	50,0	Riesgo Alto
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	18,8	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	70,0	Riesgo Medio
	Demandas de la jornada de trabajo	45,8	Riesgo Medio
	DEMANDAS DEL TRABAJO		34,6
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	6,3	Riesgo Bajo
	Reconocimiento y compensación	37,5	Riesgo Alto
RECOMPENSAS		25,0	Riesgo Alto
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		25,5	Riesgo Bajo

	GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN)		Código: IN-IN-001 Versión:01
	Proceso: Investigación	Fecha de emisión: 22-Nov-2009	Fecha de versión: 22-Nov-2009

RESULTADO No. 5

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B			
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
Nombre del trabajador:	Maira Alejandra Osorio		
Número de identificación (ID):	1.075.324.895		
Cargo:	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico		
Departamento o sección:	PQR		
Edad:	23		
Sexo:	Femenino		
Fecha de aplicación del cuestionario:	28/09/16		
Nombre de la empresa:	Las Ceibas Empresa Publicas de Neiva E.S.P		
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de Riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	11,5	Riesgo Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo	6,3	Sin Riesgo
	Retroalimentación del desempeño	30,0	Riesgo Bajo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO		12,5	Riesgo Bajo
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	5,0	Riesgo Bajo
	Capacitación	50,0	Riesgo Alto
	Participación y manejo del cambio	41,7	Riesgo Medio
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	18,8	Riesgo Bajo
	Control y autonomía sobre el trabajo	16,7	Sin Riesgo
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		23,6	Riesgo Bajo
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	41,7	Riesgo Alto
	Demandas emocionales	52,8	Riesgo Muy Alto
	Demandas cuantitativas	41,7	Riesgo Medio
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	18,8	Riesgo Bajo
	Demandas de carga mental	75,0	Riesgo Medio
	Demandas de la jornada de trabajo	20,8	Sin Riesgo
DEMANDAS DEL TRABAJO		42,9	Riesgo Alto
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	12,5	Riesgo Medio
	Reconocimiento y compensación	37,5	Riesgo Alto
RECOMPENSAS		27,5	Riesgo Alto
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL		28,4	Riesgo Medio