

Investigación

Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y los efectos en el desempeño laboral

Presentado Por

Adriana Del Rocío Saza F.

Martha Patricia Chávez G.

Tutor Del Seminario

Gonzalo Eduardo Yepes Calderón

Universidad ECCI “Escuela Colombiana De Carreras Industriales”. Especialización en

Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Seminario de investigación II

2018

Tabla de Contenido

Título.....	5
Problema de la Investigación.....	5
Descripción del problema	5
Formulación del problema	9
Sistematización del problema	9
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Justificación y delimitación	11
Justificación	11
Delimitación	15
Limitaciones.....	16
Marcos de Referencia	16
Estado del arte.....	16
Marco teórico	21
Marco metodológico.....	38
Tipo de estudio.....	38
Fases de la Investigación.....	38
Recolección de la información.	38
Análisis de la información.	40
<i>Población:</i>	40
<i>Muestra.</i>	40
<i>Recursos.</i>	41
Presentación de los resultados.	70
Análisis financiero	71
Conclusiones.....	73
Recomendaciones	77
Referencias bibliográficas.....	79
Anexos	83

Tabla de Graficas

Gráfica 1. Distribución por Género y estado civil	40
Grafica 2. Edades	41
Grafica 3 Escolaridad	41
Grafica 4 Número de personas a cargo	42
Grafica 5 Tipo de vivienda	42
Grafica 6 Antigüedad en la empresa	43
Grafica 7 Tipo de contrato	44
Grafica 8 Nivel del riesgo	44
Gráfica. 9 Factor de riesgo intralaboral.....	45
Gráfica. 10 Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Demandas del trabajo en el nivel ocupacional de jefatura/profesional o técnico Forma A.....	45
Gráfica 11. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio demandas del trabajo en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B.....	48
Gráfica 12. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio control del trabajo en el nivel ocupacional de Jefatura/profesional Forma A.....	51
Gráfica 13. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio control del trabajo en el nivel ocupacional nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B.....	52
Gráfica 14. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el nivel ocupacional de jefatura/profesional o técnico Forma A	54
Gráfica 15. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B.....	56



Gráfica 16. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Recompensas del Trabajo en el nivel ocupacional Jefatura/Profesional Forma A	58
Gráfica 17. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Recompensas del Trabajo en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B.....	59
Gráfica 18. Distribución Total Factor de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	60
Gráfica 20. Distribución Evaluación de Estrés.....	64

Título

Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial y los efectos en el desempeño laboral

Problema de la Investigación

Descripción del problema

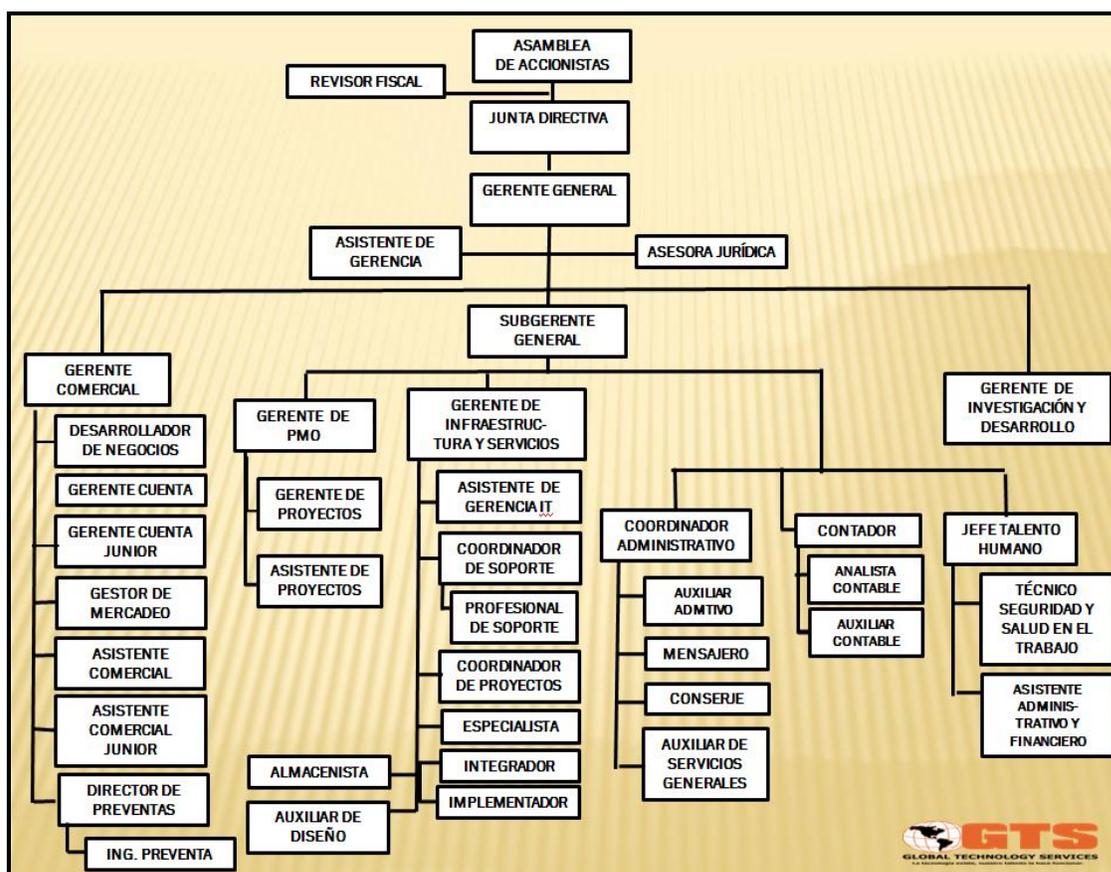
GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. es una compañía Integradora de Soluciones en Tecnología y Desarrollo de Aplicaciones. Tiene una amplia experiencia en el mercado Colombiano el cual es prenda de garantía para llevar a cabo exitosamente los proyectos de tecnología que apalanquen su operación. Tiene como misión ser un aliado integral de las compañías que garantice soluciones acertadas a los clientes y socios de negocios. Como visión se proyecta en ser una de las 5 compañías colombianas integradoras de tecnología informática más grandes, manteniendo altos niveles de rentabilidad y la satisfacción de nuestros clientes.

Se encuentra ubicada en la zona céntrica de la ciudad de Bogotá y tiene sus clientes distribuidos en las diferentes ciudades del país, siendo más de 300 compañías reconocidas del sector público y privado que han contratado la implementación de soluciones de tecnología y datos.

La compañía Cuenta con 44 colaboradores directos de los cuales el 28% son administrativos, 30% comerciales y el 42% del área de operaciones quienes son profesionales con conocimiento en instalación y soporte de IT.

Cuenta con una estructura organizacional que aporta información de manera representativa y sencilla sobre los distintos niveles de jerarquía que existe en la compañía y la relación entre los mismos. El orden Jerárquico va de acuerdo con los cargos existentes en la compañía y es el

siguiente: El Gerente General, El Subgerente General, El Gerente Comercial, El Gerente de PMO, El Gerente de Infraestructura Tecnológica y Servicios, Jefe de Talento Humano, los Coordinadores, los Gerentes de Proyecto. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los colaboradores de la compañía: El Gerente General, el Subgerente General, Jefe de Talento Humano.



Lo que caracteriza a GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. es el sentido de pertenencia y compromiso que pueden llegar a tener los colaboradores ya es que es una compañía familiar y así se tratan a los colaboradores y entre los mismos; lo cual en algunas circunstancias da como resultado procesos informales, mala organización del trabajo desde el estilo de liderazgo hasta los procesos individuales que responde a circunstancias personales como familiares.



Al identificar los efectos de riesgo psicosocial también se ven las causas que influyen en la salud de los colaboradores y su desempeño, por lo cual las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y transformadas si estas generan riesgos.

Los riesgos psicosociales se producen por la interacción entre personas, la correcta o no adaptación de los puestos de trabajo, a las características físicas de las personas que los ocupan, sin embargo no se evalúan en ningún caso las características personales de los colaboradores que ocupan cada puesto de trabajo. Dentro de un proceso de selección se evalúan competencias pero no se evalúan las características de personalidad y/o comportamiento que pueden tener posibles factores de riesgo. Estas características son más complejas de detectar ya que el comportamiento es inverosímil por lo cual puede llegar a ser subjetivo.

En la compañía no se detectan mecanismos para la difusión de la misión, visión y valores, así como para la difusión del Plan Estratégico y su estado de avance. Existe un alto nivel de insatisfacción con las condiciones del puesto de trabajo en cuanto a su ambiente físico.

El amplio y mayoritario liderazgo de los jefes, se puede considerar una potencial amenaza puesto que no se detecta un programa de sucesión ni fortalecimiento directivo. No existe una cultura organizacional propia, si no que se experimenta una subcultura en las diferentes áreas de trabajo; obstruyendo la uniformidad de la cultura organizacional.

Como compañía también se tiene la obligación de dar cumplimiento a la Resolución 002646 DE 2008 (julio 17) Capítulo II Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos. Si no se da cumplimiento la compañía puede estar infringiendo la ley y puede hacerse acreedora de multas, razón por la cual se debe blindar.



En caso de no llegar a evaluar los efectos de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño en los colaboradores, la compañía no tendría la posibilidad de conocer las exigencias psicológicas que están haciendo los líderes y/o el contexto en el desempeño de su función. Se desconocería la influencia que tienen estos frente a la toma de decisiones, autonomía para realizar las tareas cuando el trabajo no da la posibilidad de emplear los conocimientos y habilidades.

De no realizar la investigación no habrá una influencia positiva en la práctica de la prevención de riesgos; se afectaría la formación a entregar a los colaboradores, además de las condiciones de cada puesto de trabajo, lo que permitiría que fuera mucho más específica y concreta para cada trabajador. Se desconocería si existe sensibilidad a las situaciones de estrés en relación con el contexto laboral por ende no se podrán realizar actividades preventivas.

En cuanto al proceso de selección es importante conocer algunos parámetros de acuerdo a los perfiles que se puedan incluir dentro de la cultura de la organización ya sea para incorporación o promoción interna, las cuales pueden contener toma de decisiones y nivel de productividad alto frente a las metas propuestas por la organización.

El desarrollo y las oportunidades laborales en este contexto pueden llevar a que las personas progresen profesionalmente. Actualmente los factores de riesgo psicosocial son considerados relevantes frente los efectos que se puede presentar y estos pueden ser perjudiciales para la salud individual y el desempeño laboral lo que afectara la productividad, ya que al cierre del 2017 la evaluación de indicadores solo alcanzo el 85% de lo planteado.

Los factores de riesgo psicosocial en GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. pueden estar asociados a los estilos de liderazgo, por lo anterior se hace necesario identificarlos y



así proponer medidas preventivas y correctivas en busca de una mejor calidad de vida y mayor productividad para el año 2018.

Formulación del problema

¿Cómo los factores de riesgo psicosocial afectan el desempeño laboral, la salud mental y emocional de los colaboradores de GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A.?

Sistematización del problema

En la actualidad se considera que los riesgos psicosociales que predominan en los trabajadores de GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. están asociados a los estilos de liderazgo, esa información se obtiene de un ejercicio de encuesta de clima laboral que se realizó hace más de un año con todos los colaboradores y donde se identificó que el 62% de las áreas administrativas y de infraestructura consideraban que los líderes carecían de equidad en las decisiones tomadas y en el área comercial el 49% considero que el estilo de liderazgo era autoritario.

La importancia de este estudio surge de la certeza que se tiene de que mejorar el ambiente laboral puede mejorar la productividad, no solo por los autores que lo han establecido, también por diferentes estudios como el realizado por la empresa Endered respecto a la relación del ambiente y la productividad, identificando que un 40% de los empleados se sienten infravalorados y poco apreciados por su empresa. Esta circunstancia aumenta la posibilidad de que los empleados busquen otro empleo que les devuelva la motivación laboral. Así mismo el 77% de los trabajadores reconoce que se esforzaría más en su trabajo si se reconocieran sus logros dentro de la organización.



De otro lado es importante tener en costo que tiene el ausentismo generado por estos factores, según el estudio realizado por la ANDI (2015) en Colombia en una encuesta realizada con 232 empresas de diferentes sectores del país, en la cual se especifican el número de casos promedio por empresa y por causa. Tomando como referencia estos datos y teniendo en cuenta que en Colombia no se efectúan mediciones económicas continuas con este tipo de información, decidimos realizar las cuantificaciones en pesos que permiten visualizar con mayor facilidad el impacto económico que perciben las empresas anualmente en Colombia por absentismo y estrés laboral, se determina que las pérdidas anuales por ausentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200, si bien es cierto los valores por incapacidad en nuestro país, no son asumidos completamente por la empresa porque son compartidos con las EPS o ARL, dependiendo su origen, el impacto de productividad si es recibido al 100% por esta, incrementando gastos en aspectos como: entrenamientos de empleados que realizan los reemplazos, salarios adicionales, clientes insatisfechos por falta de atención oportuna, sobrecarga de trabajo para compañeros, que puede desencadenar nuevas incapacidades.

En la medida que se determinen los riesgos psicosociales más críticos se pueden establecer las medidas respectivas de intervención, si tenemos en cuenta que según los estudios de medición de la violencia en el trabajo del 2004 se demostró que las medidas implementadas a través de los diferentes programas pueden tener un impacto superior al 30% es fundamental establecer recomendaciones que se puedan implementar con agilidad y de forma práctica en la organización.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los efectos de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la compañía GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A., para proponer las medidas preventivas y correctivas que vayan en pro de mejoramiento de la salud física y mental del colaborador en el ambiente laboral.

Objetivos Específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial que predominan en los trabajadores de GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A.

Establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores.

Proponer las medidas preventivas y correctivas que vayan en pro de mejoramiento de la salud física y mental del colaborador en el ambiente laboral.

Justificación y delimitación

Justificación

Dentro del entorno laboral se interactúa con diferentes condiciones de trabajo que llegan a influir de una manera perceptible positiva o negativamente en el desarrollo de las funciones de un cargo, a fin de responder los objetivos del área de Talento Humano y el continuo mejoramiento de los escenarios laborales es necesario realizar un análisis investigativo sobre el impacto de los factores psicosociales en el desempeño laboral como incurren en los estilos de liderazgo en la productividad.



Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran en una situación laboral relacionadas directamente con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas. Las cuales pueden llegar a afectar el bienestar, la salud física, mental y social.¹

Acogiendo el Decreto 1832 /94 núm. 42 art 1 que señala que el estrés en el trabajo comprende: sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo con respecto al tiempo de ejecución, tarea repetitiva, monótona que pueden llegar a causar ansiedad y/o depresión. El estrés es comprendido como una reacción entre el individuo y su entorno, lo cual permite dar una valoración positiva o negativa de los eventos frente a los que interactúa y reacciona de manera psicofisiológica. También tiene efectos dentro de la organización en el ausentismo, baja productividad y/o abandono de puesto de trabajo, lo cual se encadena a los estilos de liderazgo donde según su influencia genera logro de objetivos y mayor productividad y compromiso.

Los daños directos vienen de los riesgos físicos, químicos y ambientales sin embargo los riesgos psicosociales incorporan el conjunto de las percepciones y experiencias del colaborador y abarcan muchos más aspectos comportamentales, como son la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos.

Al identificar los efectos de riesgo psicosocial en el desempeño de los colaboradores se ejerce un rol importante en la eliminación de brechas comportamentales y cognitivas, producto de las clases de liderazgo y la desigualdad, lo cual agregan la caracterización de una acción de mejora en el desempeño.



Una de las principales razones para elaborar esta investigación de la identificación de factores de riesgo psicosocial en GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. es confirmar que por la cantidad de tiempo que el trabajo el ser humano permanece en su vida personal se debe tener un contexto libre de factores que alteren las relaciones y la imparcialidad de los personas.

Una vez realizada la investigación y generados los resultados se pondrá en marcha un programa de mejora que intervenga en la situación a corregir, el cual tendrá líneas de intervención destinadas a la mejora de la salud del trabajador y la organización en los procesos empresariales.

Frente a lo que se prevé será identificado en el dominio de liderazgo se debe fortalecer en los líderes, los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para inspirar desde el ejemplo, movilizar y empoderar sus equipos, orientándolos hacia los resultados esperados, teniendo presente la estrategia y los objetivos corporativos.

Una vez se obtienen los resultados, desde un enfoque humano, se prevé generar en los miembros de la organización más que un grupo de seguidores con respecto al objeto social, un equipo de alto rendimiento que hace suya también la meta, y que colectivamente trabaja hasta alcanzarla.

Brindar los elementos necesarios para trabajar por competencias y administrar adecuadamente el tiempo para tener una vida en balance.

Fortalecer la comunicación a nivel de líderes es una oportunidad para la compañía, las aspiraciones de los colaboradores en este tema giran en torno a dar mayores oportunidades de participación, dar acogimiento a las buenas ideas y generar un entorno de mayor motivación.



Hoy día el Talento Humano de las compañías se preocupan por el ser, mejorando la calidad de vida y salud mental de los colaboradores, lo que implica autoestima y felicidad, mejora del ambiente laboral y bienestar integral.

La organización no cuenta con estudios de esta índole y esta investigación busca identificar y contribuir en la gestión del talento humano y su relación con los riesgos psicosociales del personal, para así proponer un plan de intervención que promueva la seguridad y salud en el trabajo.

Como aporte al SG-SST desde la Resolución 2646 de 2008 existe una obligación para las empresas de aplicar de forma anual la encuesta de riesgo psicosocial con el fin de valorar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones, este permite crear un programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, brinda información del perfil sociodemográfico de la población de la compañía y es uno de los factores más importantes del sistema de gestión ya que desde las condiciones mentales del trabajador en los diferentes contextos en los que se desenvuelve pueden generar sintomatología física que los afecta por lo cual incrementa el ausentismo, baja productividad y mayor probabilidad de accidentes de trabajo a razón de que el nivel de atención o concentración atenúa. Desde la SST es la oportunidad que tiene la empresa de generar prevención de la enfermedad y promoción de la salud para obtener un beneficio al trabajador que es quien le genera mantenerse y crecer dentro del sector económico en que se desarrolla, por ende la disposición de los puestos de trabajo generados deben contar con las condiciones propicias para no tener un deterioro en la salud del trabajador y así hay un entorno óptimo para la producción y generación de buenas relaciones interpersonales.



Desde el punto de vista económico el riesgo psicosocial genera aportes en la disminución del ausentismo por enfermedad común, el estrés que atenta contra la salud mental que menoscaba la integridad física aumentando la siniestralidad, rotación de personal donde se proporciona mayor seguridad laboral en el desarrollo de la tarea y este con mayor sentido de pertenencia para así cumplir sus propios objetivos comerciales y económicos, posesionarse dentro del contexto en que se desenvuelve permitiendo y proporcionando el desarrollo profesional del cada colaborador.

Si las compañías logran tener un personal productivo en buenas condiciones mentales y físicas esto permite crecimiento empresarial.

Socialmente la medición de este riesgo interviene y permite desarrollar en la empresas mejores condiciones de trabajo un ambiente o contexto de integralidad lo que va en pro del crecimiento y productividad empresarial. Se pueden generar medidas a nivel individual que redundan en el bienestar colectivo, por tanto si esta población está en óptimas condiciones el entorno es más favorable para la productividad

Delimitación

Se realiza al personal directo de GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A., los cuales tienen su sede en la parte administrativa de la compañía, involucra las áreas tanto administrativa, operativa y comercial; tanto la evaluación de desempeño (aplicación anual) y la aplicación de la prueba de riesgo psicosocial se realiza en las instalaciones de la compañía durante los comités de áreas, y se sensibilizará por parte de la profesional contratada al personal de acuerdo a la información solicitada para lograr no tener distorsión en la información, esta será



aplicada durante el segundo trimestre de los corrientes, de este proceso se obtiene la información necesaria para lograr la intervención una vez determinada la relación con el desempeño.

Limitaciones

Una de ellas es que el grupo citado a comité no esté completo por diversas actividades que se les presenten en cuanto al servicio que se le presta al cliente. Otra de ellas es que el colaborador no dé una respuesta acorde a la realidad que vive dentro de la compañía o no tome el interés real y la importancia que tiene la prueba para darle cumplimiento al estudio objeto de esta investigación; disponer de la agenda para dar cumplimiento al cronograma establecido en la planeación anual, así como el recurso físico como papel para aplicación de la prueba. Legalmente se debe cumplir con lo establecido en la normatividad de lo contrario no tendrá la validez esperada

Marcos de Referencia

Estado del arte

En el país se han venido realizando varios estudios y tesis en los últimos 4 años sobre los diferentes aspectos de los riesgos laborales y algunos más particulares sobre estrés laboral, la mayoría de ellos referidos a sectores específicos con la docencia, tipos de empresas y regiones del país, Peláez S. y Cuellar. S (2014) relacionan algunas investigaciones relevantes en PYMES casi todas trabajadas en base al Centro Occidente de Colombia y en la recopilación de las mismas se identifican algunas conclusiones significativas.

Pero para poder analizar las diferentes apreciaciones, partiremos del concepto básico sobre el cual trabaja Vázquez (2015) el riesgo psicosocial se define como “Los factores psicosociales del mundo laboral influyen de diferentes formas en la salud de los trabajadores, como la



organización inadecuada del trabajo, la automatización, las malas relaciones laborales, el grado de responsabilidad, los turnos alternantes y la sobrecarga física y mental, entre otros”

Según Guevara Lozano M. (2015) en su trabajo de grado postula que: “Las condiciones psicosociales en el trabajo demuestran ocupar un lugar muy importante en el bienestar de cada trabajador ya que la interacción que existe entre sus componentes pueden afectar directamente al colaborador y al desarrollo de su trabajo” De acuerdo a este postulado se considera que los resultados de una situación psicosocial genera consecuencias lo que implica dedicación de la compañía en la mejora de las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral, disminución del ausentismo, aumento en la productividad, calidad en el desempeño y sentido de pertenencia a la compañía por lo que puede brindar como profesional para el área que fue contratado y desenmarcar esa parte emotiva que destaca en este momento la permanencia y compromiso en la misma, aquí es relevante ampliar las relaciones establecidas con el concepto de bienestar que ampliaremos mas adelante. según Cabrejo (2014) “El estudio de los aspectos de la organización y de los aspectos psicosociales, así como su relación con la salud y el bienestar del trabajador, han adquirido a través de los años, mayor importancia y reconocimiento. Lo anterior, se aduce a los volátiles cambios de un dinámico y cambiante entorno organizacional y por los procesos de la actualidad producto de la globalización (EU-OSHA, 2007).”

Según Manjarres (2105) en su investigación nos concluye que “factores de riesgo psicosocial con efectos o consecuencias como el estrés laboral deben delimitarse con claridad la connotaciones legales de algunas patologías de origen laboral que invaden el espacio...Por eso será preciso investigar las circunstancias o rasgos personales del propio trabajador que le hagan espacialmente sensible y precipiten efectos como el síndrome del quemado o del estrés laboral”



Desde la Gestión del Talento humano se mejoraría notablemente los altos niveles de riesgos psicosociales si se hacen respetar los derechos establecidos por la ley colombiana y si se brinda a los trabajadores un entorno laboral psicológicamente más protector y estructuralmente más seguro y estable. En este sentido también se deben crear programas de promoción de la salud mental para ser aprovechados en toda la organización. En otro orden de ideas los factores de riesgo extra laborales son en gran medida una amenaza soterrada de la cual no tenemos mucha conciencia y está presente de múltiples maneras, conviviendo con el día a día, por lo cual es necesario identificar este riesgo y minimizarlo. Una de las razones para que ocurra esto es que no todas las organizaciones trabajan el estress como un apatologia, de acuerdo a Cacivio, R (2016) en su investigación determina que “existe la tendencia en las organizaciones laborales de ver al stress, la ansiedad y la explicitación de las emociones en general, como "un conocimiento incómodo" y consecuentemente se ha propendido a evitarlo o ignorarlo”

El recurso humano es el factor de éxito o fracaso más crítico dentro de las organizaciones. De esta manera, este factor es fundamental para la perdurabilidad de las organizaciones, pues son las personas quienes hacen las organizaciones, administran los recursos, satisfacen las necesidades de los clientes, en fin, hacen realidad la estrategia de la empresa. El resultado general de este estudio sugiere la necesidad de desarrollar a través de la gestión del talento humano, un modelo de vigilancia epidemiológica en el tema de riesgo psicosocial que dé respuesta a las necesidades encontradas y generar factores protectores que neutralicen y prevengan tales riesgos.

Varias de las investigaciones revisadas coinciden en la importancia de analizar los diferentes aspectos que se involucran en los riesgos psicosociales, es decir lo intralaboral y extra laboral.



“En este sentido al generar investigación sobre los factores de riesgo y los protectores, se dio cuenta de la importancia que tiene la evaluación de los mismos, ya que la relación negativa entre el ambiente laboral, funciones o labores, estrategia organizacional y las habilidades, destrezas, expectativas, necesidades, cultura y relaciones externas, generan consecuencias bastante perjudiciales en la salud y satisfacción del colaborador, el rendimiento laboral y la productividad” (Betancurt R, 2014). Dentro de la misma investigación se identifica la posibilidad de crear sistemas de prevención y control que incluyan las ideas propuestas por los mismo trabajadores, y las cuales dependerán del nivel de estrés identificado al interior de la organización, las condiciones laborales y ambientales y así mismo determinan la necesidad de involucrar los factores externos dentro de las medidas a tomar, es decir que en el análisis realizado se incluyeron aspectos como el familiar.

En la investigación Camacho A. y Mayorga D. (2017) se encuentra otro ángulo ante el tema, allí se percibe como el origen de todo riesgo psicosocial a los conflictos laborales los cuales son una tensión o choque generado en el marco del ambiente de trabajo, y que permite indicar que siempre se suscitará porque como en cualquier campo interpersonal se estará expuesto a tensiones, luchas, ideas e intereses distintos. Mal manejados desencadenarán una serie de estrés laboral, u otros problemas, con la potencialidad de causar un daño psicológico, físico o social en los trabajadores Gil-Monte, (2009). Este enfoque parte de que cada ser humano está conformado por unos valores y creencias diferentes que además se ven afectadas por situaciones personales y laborales que ocasionan estrés en las personas y que lo llevan a enfrentar posiciones diferentes a las suyas en su diario vivir y esto se evidencia en conflictos que ya pueden ser menores o mayores y que a su vez no implica que sean buenos o malos pero que si le afectan a cada persona obligándolo a tener una reacción y muchas veces alternado su salud física,



emocional o mental, de esta forma la investigación menciona como el trabajador a su vez se ve involucrado en diferentes conflictos y en los diferentes roles que cumple y como el riesgo laboral es uno de los principales riesgos que debe afrontar el trabajador con las implicaciones que tiene sobre su estado de salud ocupacional. Y al mencionar esto debemos tener en cuenta otro aspecto que implica un costo para las organizaciones, es el ausentismo generado por el riesgo psicosocial, en su investigación Vázquez Espinoza (2105) expresa que “el aumento de accidentes laborales orienta a la elaboración de técnicas de trabajo que los eviten o disminuyan, producto de estas circunstancias se están creando estrategias de seguridad y salud ocupacional, que buscan lograr un lugar donde el trabajador se sienta seguro, los conocimientos actuales permiten que los administradores, empleados, utilicen estrategias por mejorar la calidad de vida en el trabajo y así prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales” ,con lo anterior se debe llamar la atención de la parte directiva de las organizaciones sobre el costo-beneficio de los programas de intervención que se propongan.

El último de los aspectos que debemos mencionar dentro de los diferentes estudios y relacionados con la presente investigación, es el del desempeño laboral, Reynaga, Y. (2015) en su investigación postula que “cuando hay mayor motivación será de mejor manera el desempeño laboral del personal; se debe poner énfasis en la motivación del personal para mejorar las conductas de las personas en las diferentes áreas; por lo tanto habrá productividad en la organización” por lo tanto se espera que las recomendaciones finales del estudio permitan alcanzar altos niveles de motivación de los empleados hacia la organización que redunden finalmente en un mejor desempeño laboral.



De igual forma en una revisión realizada en los estudios en Colombia hasta el año 2012 se aprecia que en comparación con las investigaciones españolas, Colombia está enfocado más en los factores de riesgo que en los factores protectores que se logren enfocar, es decir este es un tema que aún tiene un desarrollo muy básico pues no hemos logrado avanzar más allá de las causas y no en lo que podría disminuir los riesgos.

Finalmente los diferentes estudios concluyen que es importante entender que el riesgo psicosocial debe tener en cuenta los factores externos a la empresa y que así mismo las acciones de mejora que se emprendan deben ser integrales para velar por el bienestar del trabajador de una forma integral siempre y cuando las características del estudio realizado.

Según las investigadoras este estudio devela que hay diversos contenidos, dimensiones y tópicos a tratar que se definen como prioritarios en el desarrollo comportamental de un colaborador en una compañía. En la Tesis de investigación Franco, Y (2011) indica que se debe tener en cuenta que “la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa” en este caso la muestra escogida para las investigadoras representa un tópico importante por que es la totalidad de los trabajadores y por lo tanto se considera que los resultados de estudio van a ser totalmente significativos para la organización.

Marco teórico

Siendo el trabajo todo tipo de acción realizada por los seres vivos (en los animales para vivir y subsistir); en este se analiza el realizado por el hombre independientemente de sus características o circunstancias; el trabajo es inherente al ser humano y desde siempre ha formado parte de su historia, mejorando su calidad de vida y asumiendo roles de acuerdo a sus



capacidades y competencias para cubrir la mayoría de sus necesidades básicas. Delgado Padial;

A. (2015)

Frente a este postulado las investigadoras analizan que las personas cuando realizan una labor estas tienen diferentes fines. En muchas ocasiones esta se realiza para adquirir ingresos económicos que garantizan la subsistencia, sin embargo también hay labores que generan satisfacción personal como el trabajo social y las personas se sienten útiles.

Para realizar la cronología de los riesgos psicosociales en Colombia, es necesario hacer un seguimiento de la normatividad existente mundial, ya que ésta es la que ha generado los lineamientos normativos en el país.

En 1950, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) de Medicina del Trabajo define que el objetivo de la medicina en el trabajo es: “Mantener el más elevado nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” Resolución 2646 de 2008

En 1988, la OMS definió los factores psicosociales del trabajo como “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico” Resolución 2646 de 2008



Para Peiro Valencia, J. (2004) El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, genera un análisis y prevención de los riesgos laborales y la promoción de la salud en las empresas , donde concluye que la importación de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria, y que en buena medida se han basado en la higiene y la seguridad, se han mostrado insuficientes y no ofrecen resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias más adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico más que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que muestran indicadores de riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas. (Parra et al., 2016)

Garrosa Hernández, E. (2011) en su revisión del tema la incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo, explora y ofrece un recorrido sobre cómo los aspectos positivos organizacionales y personales los cuales pueden tener una vinculación concluyente con la productividad, creatividad y calidad del trabajo realizado, esto es, encontró como resultados organizacionales los modelos enfocados en la psicología positiva que sugieren la importancia de la salud laboral y el bienestar para proporcionar resultados favorables en el trabajo. Los beneficios de estos planteamientos implican efectos deseables con respecto a la actividad en la tarea, la persistencia, el funcionamiento cognitivo y la creatividad, así como en la calidad del servicio prestado y en las relaciones positivas interpersonales, donde se contribuye a desarrollar y proteger el respeto mutuo. (Parra et al., 2016)

En estudios a nivel internacional Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional Gil-Monte, P. (2012) en su revisión bibliográfica establece que el objetivo del estudio es



presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población, encontrando como resultados en los estudios realizados que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública. (Parra et al., 2016)

En su postulado De los Reyes Martínez Barroso, M. (2012) con respecto a la prevención del riesgo psicosocial del contexto normativo a su eficacia en las empresas muestra el panorama de la prevención los riesgos psicosociales; establece que la clave fundamental para eliminar el riesgo psicosocial reside, en la participación activa de los diversos agentes implicados como son: la Administración, haciendo cumplir la legislación vigente en relación con el acoso y los riesgos psicosociales; los servicios de prevención, identificando, evaluando y evitándolos; las empresas, implicando tanto a la dirección como a los mandos intermedios en la resolución de los conflictos; y, por supuesto, los propios interlocutores sociales, propiciando soluciones negociadas.

En estudios en Colombia, en el artículo de Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa por Gloria H. Villalobos F. Colombia 2004 en la revisión de tema se determina si la atención y la prevención de los efectos adversos del estrés ocupacional suponen su comprensión y su abordaje bajo un modelo sistémico, que permita dar cuenta tanto de la red de factores causales como de los impactos tanto en el nivel subjetivo como colectivo. Y encuentran que el grupo más grande de estudios de intervención psicosocial se ha dirigido hacia la modificación de comportamientos específicos, que representan factores de riesgo en el surgimiento o recurrencia de una enfermedad. La acción del profesional



de la Salud ocupacional se ve influenciada por la demanda creciente que representa la identificación, valoración y atención de los factores psicosociales del trabajo, como una forma de prevenir y controlar las innumerables manifestaciones del estrés, que cada día toman mayor relevancia como fenómeno no sólo ocupacional sino también de Salud Pública (Parra et al., 2016)

En Colombia, es solo hasta el año 2007 que el Ministerio de la Protección Social a través de “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales”, que se presenta la percepción que la encuesta, hace referencia a la presencia de los factores individuales como determinantes en el desempeño positivo o negativo de los trabajadores en las empresas. Sin embargo, los factores externos aumentan el riesgo psicosocial, especialmente el tiempo utilizado en el traslado desde su casa al lugar de trabajo, además de la violencia presente en la zona donde está ubicada la empresa tienen los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.

Un año más tarde, en el 2008, el Ministerio de Protección Social presenta la Resolución 2646 “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”

Otra de la investigaciones en los riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención (Polo et al., 2013) conceptualizan las bases de una psicología organizacional positiva para la prevención de problemas y riesgos psicosociales en el contexto organizacional. Genera como hallazgo que existe la necesidad de



plantear un modelo comprehensivo que, basado en investigación empírica, permita disminuir, prevenir o erradicar los riesgos psicosociales en el contexto organizacional. La psicología organizacional positiva ofrece un modelo que podría facilitar el desarrollo de este modelo. Argumentamos que es necesario desarrollar, desde la psicología organizacional positiva, un programa de intervención que permita estructurar tanto las condiciones del trabajo como los recursos laborales que tienen las personas.

En este sentido, la importancia del estudio radica en mostrar los grandes aportes de la psicología organizacional positiva a los riesgos psicosociales, dado que contribuye a que los individuos puedan tener esquemas adaptativos más saludables, lo que repercute en la salud mental y el bienestar general de las organizaciones. (Parra et al., 2016)

Según Arenas Ortiz, F. y Andrade Jaramillo, V. (2013), con el trabajo cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional en una organización del sector salud de la ciudad de Cali y desde los conceptos de Factores de riesgo psicosocial y compromiso Engagement es un anglicismo que puede asimilarse a compromiso o implicación utilizada en el ámbito de las relaciones laborales y la cultura organizacional que se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización., Evalúa e identifica la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo y establece que el puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente



significativas con los 26 factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores. (Parra et al., 2016)

Se analiza que en el desarrollo de los estudios realizados siempre se ha evaluado las condiciones de trabajo de los colaboradores y se encuentran condiciones que generan acciones de mejora; de acuerdo a las actividades a desarrollar se encuentran las de investigación, información, sensibilización y orientación, así como facilitar el proceso de los trabajadores con problemas derivados del riesgo psicosocial identificado, desde un contexto de prevención y no desde una perspectiva disciplinaria y castigadora.

El trabajo permite realizarse personalmente, proporciona estatus y prestigio social, una fuente de identidad personal, tiene una función económica, es una fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales y finalmente permite desarrollar habilidades, capacidades, conocimientos e ideas lo que logra es un crecimiento personal y profesional que como ser humano lo posesiona frente a sí mismo en el contexto en que se desarrolla.

Según los postulados presentados en el II Congreso Internacional en Seguridad y Salud en el Trabajo (2015); las condiciones de trabajo en las que las personas desarrollan una actividad laboral pueden aparecer una serie de riesgos para la salud y estos riesgos se han convertido en uno de los problemas más graves y de mayor relevancia que en la actualidad tiene planteados el mundo del trabajo y la sociedad en general, ya que implica altos y variados costes humanos.



No solo hay riesgos de salud sino también riesgos en el desempeño laboral, lo que genera baja productividad y desmotivación en la labor que desempeña, disminuye la asertividad en la comunicación y los estilos de liderazgo se ven afectados directamente en la relación.

Los Factores Psicosociales en el Trabajo están entendidos como condiciones organizacionales que tenga el colaborador para desarrollar su trabajo, estas condiciones pueden ser positivas o negativas y, en consecuencia, pueden afectar positiva o negativamente a la salud.

Cuando estas condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo e incrementan los niveles de motivación y satisfacción laboral pero, si por el contrario son inadecuadas, pueden provocar respuestas de inadaptación, de tensión o respuestas psicofisiológicas de estrés. Delgado Padial; A. (2015)

Las condiciones psicosociales en el trabajo demuestran ocupar un lugar muy importante en el bienestar de cada colaborador ya que la interacción que existe entre sus componentes pueden afectar directamente al colaborador y al desarrollo de su trabajo.

Dicha interacción involucra elementos propios de la dinámica laboral así como elementos extra laborales los cuales son abordados de forma distinta por cada persona de acuerdo con sus características individuales. En los casos en que no se abordan efectivamente, se generan efectos físicos, comportamentales y emocionales que podrían causar malestar en la persona y afectar su salud. (Parra et al., 2016)

Por otra parte en esta investigación es importante entender el contexto en que se desarrolla la compañía por tal razón se ve que la tecnología es un área importante en nuestro país ya que es un principio de crecimiento no solo para la comunicación sino para avances que permiten estar en constante cambio. Tener como principio que el personal a cargo de cualquier compañía en



este caso el que genera servicios de tecnología, hace que sea importante conocer las condiciones riesgo psicosocial en que se desarrollan las funciones.

En estudios realizados sobre la gestión de riesgos en Resultados Estudio Sobre La Gestión De Riesgos Psicosociales En Europa (Publicado por la EU-OSHA y Eurofound 15 octubre 2014) se evidencio que en el 25% Trabajadores y trabajadoras afirma experimentar situaciones de estrés durante toda o gran parte de su jornada laboral (los factores que más inciden: la naturaleza de la tarea – tareas monótonas y complejas- y la un ritmo de trabajo excesivo)

Existe gran conciencia pero poca acción, el 80% directivos concibe el estrés laboral como motivo importante de preocupación. Menos de 1/3 de las organizaciones encuestadas cuenta con medidas y/o procedimientos para hacer les frente en el contexto de crisis económica y su incidencia en los riesgos psicosociales en el trabajo.

La inseguridad en el trabajo se traduce en jornadas laborales excesivas, creciendo en estos países los casos de violencia. Diferencia entre sexos. Los hombres pasan más horas en el trabajo que las mujeres. Las mujeres tienen más impedimentos en el desarrollo de su carrera profesional.

En cuanto al componente del desempeño laboral revisaremos el material publicado en EDOC (2010) donde se define, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado citado en Araujo y Guerra, (2007). Muy relacionado con el concepto definido por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad citado en Araujo y Guerra, (2007). En estas definiciones vemos como la medición de ese desempeño y su cumplimiento va a originarse de la definición de metas claras por parte de la organización, el cual



es una de las debilidades que ya se tiene evidenciada al interior de la organización y que será evaluada dentro de la encuesta cuando se refiera a la definición de roles.

En el mismo artículo vemos que varios autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño... citado en Araujo y Guerra, 2007.

La definición de Chiavenato (2000) que veremos en posteriormente también menciona los principales factores influyentes: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo, citado en Araujo y Guerra, (2007). Es relevante que aspectos como el liderazgo, trabajo en equipo y realización de la tarea serán evaluados a través de la investigación y permitirán hacer un cruce de las variables con los resultados de desempeño de la organización en el año anterior.

“Las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que



determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues como expresan Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial es uno de los aspectos más importantes del oficio de supervisión. Y en esta investigación se tomará mucho en cuenta los recursos materiales para el desempeño laboral.” (EDOC, 2010)

Al interior del proyecto se trabajaran conceptos claves como:

Trabajo: Se denomina trabajo a toda aquella actividad ya sea de origen manual o intelectual que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores concretadas.

Riesgo: entendido este como Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Riesgo Psicosocial: son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.).

Gunnar Nerell y C. G. Sandberg (1993); citado por Betancur, (2012) definieron al riesgo psicosocial, como aquella condición o condiciones características de cada individuo, medio de trabajo y del entorno fuera del trabajo, que se encuentran determinadas.

Bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición, son generadores de efectos nocivos en el trabajador y finalmente, ocasionan estrés ocupacional, el cual, puede causar desequilibrios en la salud del trabajador o de su colectivo, a nivel intelectual, fisiológico, psicológico, emocional y también, social.



Bienestar: Según Cabrejo (2014) “es el conjunto de juicios de valor, así como de reacciones de carácter emocional referentes al nivel de agrado, positivismo y satisfacción, resultado de las experiencias de vida (Blanch, Sahún, Cantera & Cervantes, 2010).”

Autonomía: Según Cabrejo (2014) “En este factor, se abarcan aspectos sobre las condiciones de trabajo relacionados con la capacidad y posibilidad propia del trabajador para la gestión y toma de decisión, sobre aspectos de la conformación temporal de la actividad laboral, así como también, sobre asuntos en materia de procedimiento y de organización del trabajo. (Nota Técnica de Prevención 926 F Psico Factores Psicosociales: metodología de Evaluación, 2012).”

Riesgo Psicosocial en el trabajo: Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social).

Dominios: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa la batería de riesgo psicosocial reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Ministerio de la Protección Social Bogotá D.C., Julio de (2010)

Dimensiones: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa la batería de riesgo psicosocial contempla 19 dimensiones de factores intralaborales. Ministerio de la Protección Social Bogotá D.C., Julio de (2010)

Contexto: se refiere a todo aquello que rodea, ya sea física o metafóricamente, a un acontecimiento. A partir del contexto, por lo tanto, se puede interpretar o entender un hecho.



Estrés laboral: Se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad. Estas alteraciones son causadas principalmente por factores relacionados directamente con el ámbito profesional, pudiendo llegar a anular a la persona para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo, las cuales ha desempeñado durante años satisfactoriamente. Los síntomas, los podemos dividir en dos grandes apartados:

a) Síntomas físicos tales como dolores de cabeza, cervicales o de estómago, presión en el pecho, palpitaciones, falta de aire, tensión muscular y aumento de la sudoración.

b) Síntomas psicológicos como sentimientos de infelicidad e inferioridad (inicio de una posible depresión), ansiedad al comer o beber, falta de sueño o interrupciones del mismo, falta de iniciativa en el trabajo e inseguridad en la realización de su cometido profesional.

Estos factores pueden definirse, como circunstancias relacionadas al entorno laboral que, según el Comité Mixto OIT/OMS; citado por Pérez y Nogareda, (2012), están “relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (p. 1); desde esta óptica se trata de la incidencia en las diferentes esferas de la persona, del entorno laboral y sus características particulares. Cabe referenciar al respecto lo postulado por Cox y Griffiths; citado por Pérez y Nogareda, (2012), al mencionar que estos factores son “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que



pueden causar daño psicológico o físico” (p.1). Dando continuidad a lo expuesto por Pérez y Nogareda (2012), estas reacciones frente a los factores psicosociales se deben interpretar de manera individual para cada trabajador.

Clima organizacional: Vega M. (2009) menciona las siguientes definiciones, el concepto fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman, (1960). Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2006) manifestó que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos



mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo; Caligiore y Díaz, (2003). La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplido estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos son factores que tienen gran influencia en la determinación del clima; Caligiore y Díaz (2003). De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales. Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización

Desempeño laboral: según Chiavenato (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.



Ansiedad: Se refiere a una respuesta a un peligro indefinido, confuso o imaginario (el temor es una respuesta a un peligro inmediato y real). Se caracteriza por tirantez, inquietud y un sentido de desamparo. El individuo ansioso anticipa una desgracia o ruina. Como resultado del estado de ansiedad, se observan ciertas manifestaciones clínicas particulares, a saber, sudoración, músculos tensos, quejidos/lamentos, pulso rápido, respiración rápida, indigestión, diarrea, frecuente micción, disfunción sexual, entre otras. Según F. Millares (2009).

Marco legal

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que surge como consecuencia a las condiciones precarias y pocas seguras que se presentaban para los trabajadores; como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poderle brindar una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados. Pasando un poco de largo en la historia, en 1989, unas 7 décadas después de que en Colombia se comienza a trabajar por el bienestar físico de los empleados, comenzamos a hablar de riesgo psicosocial y a darle verdadera importancia a este. Resolución 2646 de 2008

Desde la normatividad colombiana se encuentran planteamientos que se acercan a la contextualización y prevención desde el ámbito legal, el recorrido histórico nos lleva desde la Ley 1010 de 2006, la cual busca prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Para el 17 de julio de 2008 se expide la Resolución 2646 de 2008, la cual brinda al hombre y cada hombre las pautas para la evaluación e



intervención del riesgo psicosocial, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el literal C Artículo 2° del Decreto 614 de 1984 , la cual señala como objeto de la salud ocupacional, —proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo y al numeral 12 artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989 que estipula que una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, pero es solo hasta febrero de 2011 que el Ministerio de la Protección Social, en cabeza de la Dirección de Riesgos Profesionales, publica en su boletín 033; el diseño de una batería de instrumentos que sirve para identificar el factor de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia.

El 30 de abril de 2012 se expide la Resolución 652 de 2012 por lo cual se define la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia y se establecen responsabilidades frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 , además para brindar mayor claridad en cuanto al manejo de lo estipulado en el artículo 3° de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 literal 1) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006 . El plazo estipulado para la conformación de dicho comité se modifica en la Resolución 1356 de 2012 con el fin de que las empresas dispongan de más tiempo para realizar los procedimientos internos requeridos.



Todas estas normas conllevan a pensar que existe una gran necesidad de crear unas pautas contenidas en un Estado del Arte, que a nivel integral puedan contribuir a la prevención de los riesgos psicosociales en los puestos de trabajo, creando hábitos de buenas prácticas a nivel individual, extra laboral e intralaboral.

Marco metodológico

Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo porque se busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. De igual forma es correlativo porque se está analizando la relación que existe en los riesgos psicosociales y el desempeño de los trabajadores. A través de las fases que se relacionan a continuación de la investigación, la cual hay que aclarar hace parte del apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, incluye caracterizar elementos pedagógicos por lo cual es una actividad netamente académica donde prevalece el cumplimiento a la exigencia cognitiva, razón por lo cual se trabaja con los resultados de la Encuesta que es aplicada por otro profesional en psicología y con licencia en seguridad y salud en el trabajo.

Fases de la Investigación

Recolección de la información.

Para el momento de la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial se inicia por dar a conocer a toda la población la información sobre la misma, en qué consiste, sobre que se va hacer la actividad, también sobre la resolución y cumplimiento de ley que se debe realizar y porque; se dispone de un salón o espacio físico adecuado para el diligenciamiento de la batería;

se organizan los grupos acordes a la disponibilidad y área, adicional se debe hacer firmar el consentimiento informado; se diligencia la ficha de datos, se diligencia el formulario de acuerdo a jerarquía o funciones de los colaboradores A/B , así como la evaluación de estrés, una vez hecho esto se da inicio para conocer y evaluar la presencia de los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral, mediante la aplicación de instrumentos normalizados por la Universidad Javeriana y el ministerio de la protección social.

Respecto al instrumento utilizado, no se requiere realizar ninguna validación, puesto que es la herramienta que ya está definida y parametrizada por el Ministerio del trabajo, la aplicación también debe ser realizada por un profesional en psicología con licencia en Salud ocupacional que pueda certificar que se cumplió con las condiciones requeridas para la correcta aplicación y así evitar algún tipo de desviación al momento del análisis de los resultado obtenidos.

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación:	Julio de 2010.
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio–demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.



Se anexa Consentimiento informado y los cuestionarios utilizados (Ver anexos 1 y 2)

Se incluye base de datos generales (Anexo 3) de los cuales se obtienen las gráficas mencionadas en el siguiente aparte.

Análisis de la información.

Población:

La encuesta se aplica a las 44 personas de la organización, en los cuales se utilizaran los cuestionarios A o B según corresponda.

Tipo de Cuestionario		Total
FORMA A	Jefatura/ Profesional / Técnico, Tecnólogo	32
FORMA B	Auxiliares/ Operarios	12
TOTAL		44

Muestra.

Se identifican las condiciones de las personas que diligencian la encuesta, es decir se establecen las condiciones socio demográficas de la muestra, a que área de trabajo pertenecen y condiciones relevantes para el estudio.

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández et al 2008, p.562).

Según Fisher citado por (Pineda et al, 1994) el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: 1) De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la



investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra. (Cfr.:1994,112)

En la muestra se aplican los cuestionarios de evaluación para factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A (Jefes/Profesionales) o Forma B (Auxiliares/Operarios), cuestionario extralaboral, cuestionario para la evaluación de estrés, ficha de datos sociodemográficos y consentimiento informado. Estos cuestionarios hacen parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la protección Social.

El total de la población que participara en el diagnóstico es de (44) cuarenta y cuatro colaboradores, (32) treinta y dos aplicaron el cuestionario para cargos Jefatura/Profesionales o técnicos Forma A y (12) doce correspondiente a cargos Auxiliares/Operarios Forma B.

La población está dividida en la áreas de administración, infraestructura y comercial, el personal tiene una baja rotación, aproximadamente el 0.5 % semestral de las cuales administración es un área que se dedica a la coordinación de actividades, analizar procesos tiene una función principal como en su mayoría las organizaciones ya que son quienes organizan y tienen la responsabilidad de la gestión del talento humano, logística, presupuestos y registros de la contabilidad.

El área de infraestructura hace parte de la cadena de valor donde realizan gestiones de instalación, configuración y procesos técnico que ha vendido el área comercial esta a su vez presenta propuesta para licitar y de acuerdo a la compra del servicio asigna líder de proyecto para ejecución.

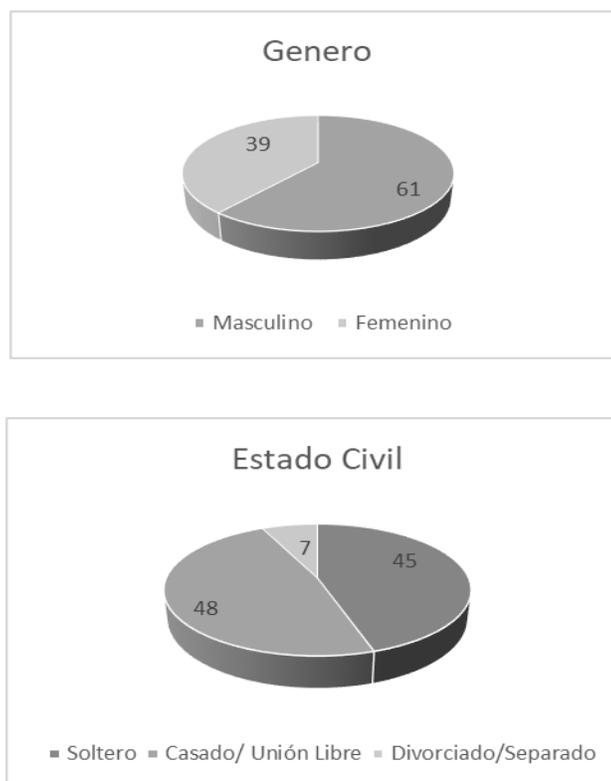
Recursos.

Recursos humanos: Asesor de la investigación, investigadoras, profesional en psicología con licencia para aplicar y entregar los resultados de la misma.

Recursos técnicos: El principal recurso es la batería con todos sus apartes, así mismo la logística que se requiere.

Además de los datos encontrados se da inicio al análisis de la información de la siguiente forma.

Gráfica 1. Distribución por Género y estado civil



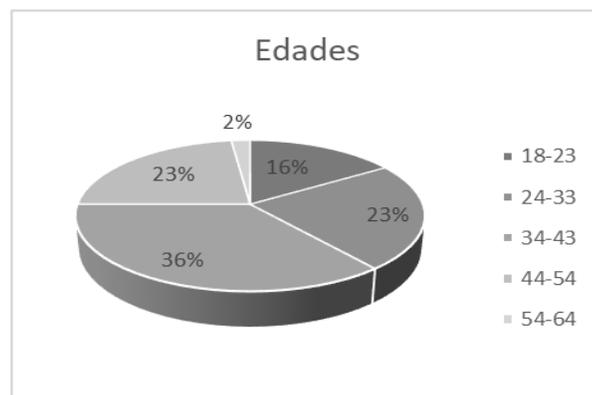
Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que 61% de la población corresponde a personas de género masculino y 39% representado por el personal femenino. Estos datos

vislumbran que dentro de la organización ambos géneros tienen participación y los cargos establecidos pueden ser desempeñados tanto por hombres como por mujeres.

Con respecto al estado civil, se evidencia que 48% de la población refiere ser casado o vivir en unión libre, con un 45% se encuentra la población que señala ser soltero y finalmente el 7% de la población se encuentra separado. Esta variable se convierte en indicativo para establecer la preocupación por estabilidad laboral, economía familiar y proyecto de vida.

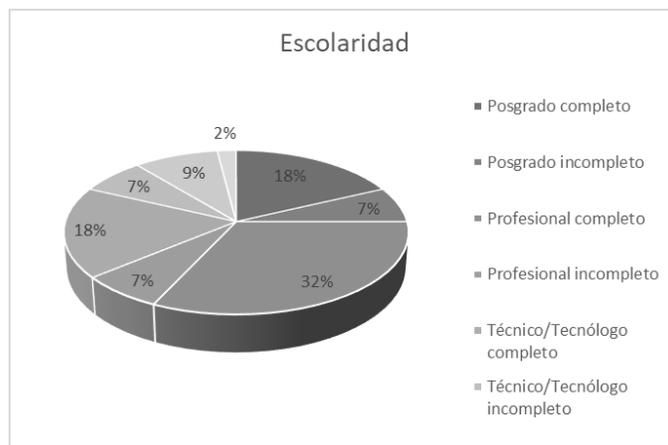
Grafica 2. Edades



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

Se evidencia un 36% para la población con rangos de edad entre los 34 a 43 años, seguido se encuentra con un 23% la población entre 24 a 33, así como la población entre 44 a 54 años con 23%, la población con edades que comprenden los 18 a 23 años están representadas por el 16% y finalmente con un 2% se encuentra la población entre 54 a 64 años.

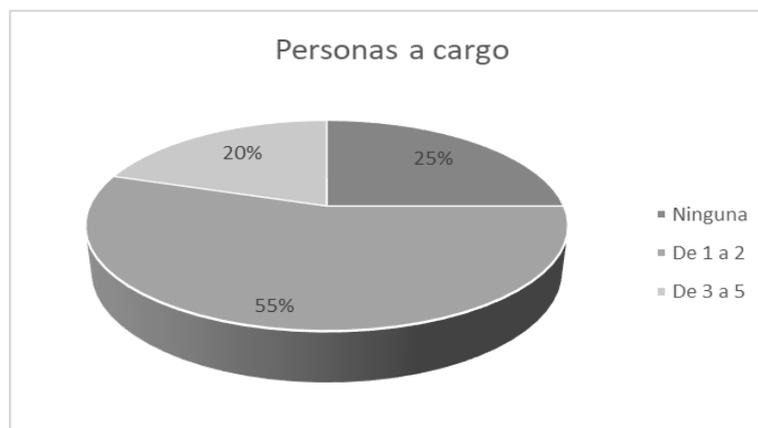
Grafica 3 Escolaridad



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

El nivel de escolaridad muestra que más de la mitad de la población cuenta con formación superior técnica, profesional o postgrado culminadas, el 14% se encuentra cursando estudios de postgrados o carreras técnicas y 11% se la población refiere como último nivel de escolaridad bachillerato o primaria. Esta variable se encuentra correlacionada con los cargos y funciones establecidas para la población.

Grafica 4 Número de personas a cargo

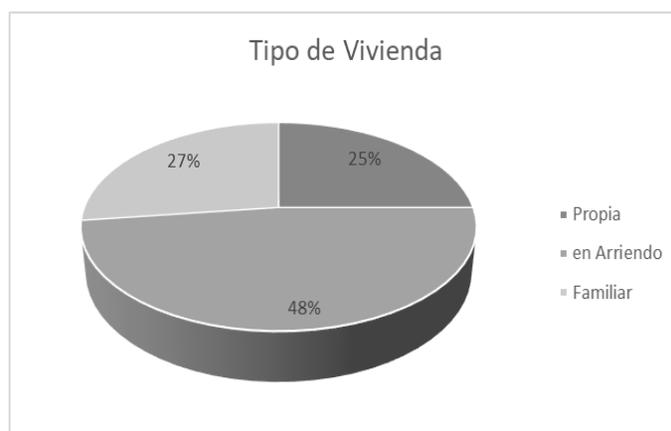


Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

En los datos obtenidos se observa que el 55% de la población refiere de 1 a 2 personas que dependen económicamente de ellos, el 25% no tiene personas a cargo, a nivel económico y

finalmente el 20% refiere de 3 a 5 personas que dependen económicamente de ellos. Esta variable se toma en cuenta, ya que al igual que la variable anterior, puede tener influencia en la situación económica que se vive dentro del hogar y afectar considerablemente la dimensión evaluada en los factores extra laborales.

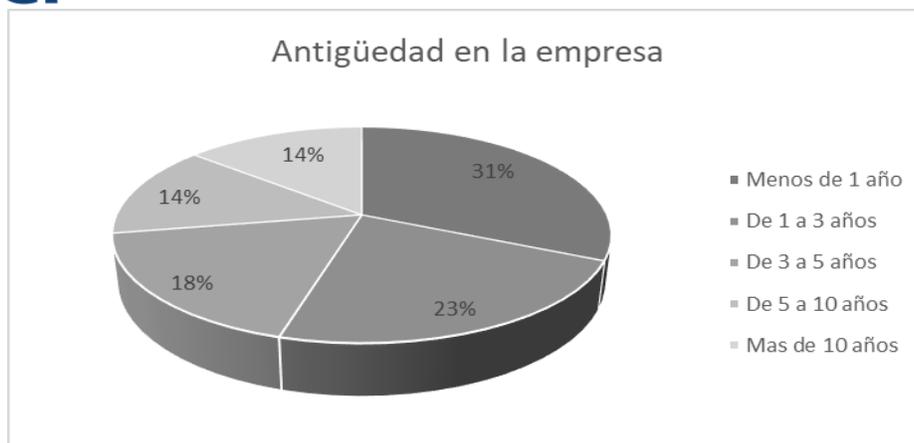
Grafica 5 Tipo de vivienda



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

Los resultados de la evaluación muestran que el 48% de los participantes manifiestan residir en arriendo, 27% residen en vivienda familiar y 25% reside en vivienda propia. Esta variable puede estar correlacionada con las dimensiones extra laborales que se evalúan, especialmente podría influir en la Situación Económica del Grupo Familiar

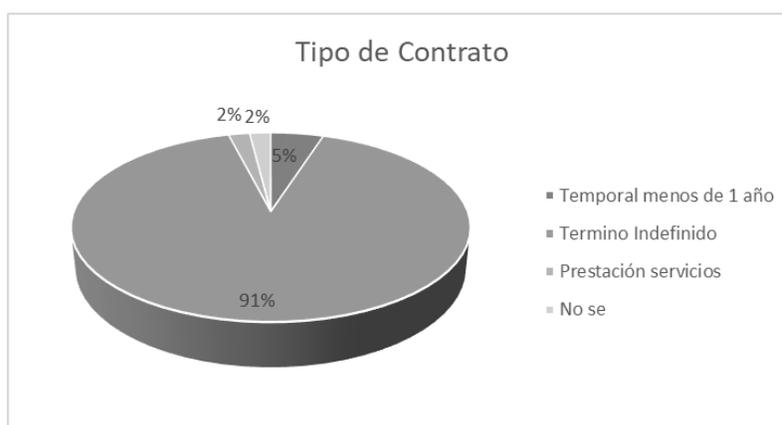
Grafica 6 Antigüedad en la empresa



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

Los datos obtenidos indican que no se presenta una tendencia significativa, el 32% de la población refiere menos de 1 año de antigüedad en la empresa, 23% refiere de 1 a 3 años, 18% refiere de 3 a 5 años y con el mismo porcentaje (14%) se encuentra la población que lleva de 5 a 10 años o más de 10 años de vinculación con la organización. Lo anterior sugiere que la mayor parte de la población tiene conocimiento sobre la evolución de la organización y la cultura que se vive dentro de ella.

Grafica 7 Tipo de contrato



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

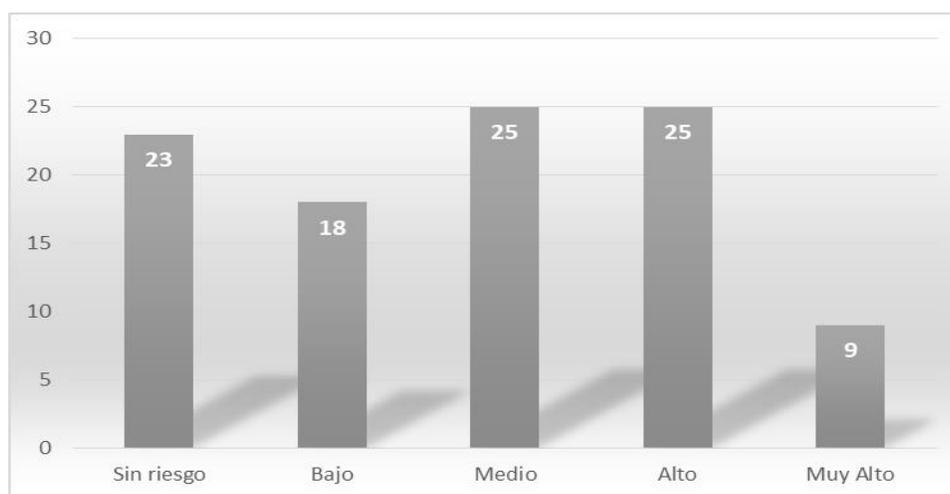
El 91% de la población manifiesta un contrato a término indefinido, 5% refiere un contrato temporal inferior a un año, 2% un contrato por prestación de servicios y otro porcentaje igual (2%) que refiere no conocer el tipo de contrato establecido.

Grafica 8 Nivel del riesgo

Nivel de Riesgo	Dimensión
Crítico	Factor con amplia posibilidad de asociarse con respuestas muy altas de estrés
	Requieren Intervencion inmediata
Medio	Factor de Riesgo que puede generar respuesta de estrés moderada
	Requiere realizar obsevacion del factor y realizar acciones sistematicas de
Bajo	No se espera que estos factores de riesgo esten relacionados con respuesta de estrés
	Requieren realizar programas de promocion y prevencion

Respecto a la información obtenida de la encuesta de riesgo psicosocial se adjuntan las gráficas de los siguientes resultados:

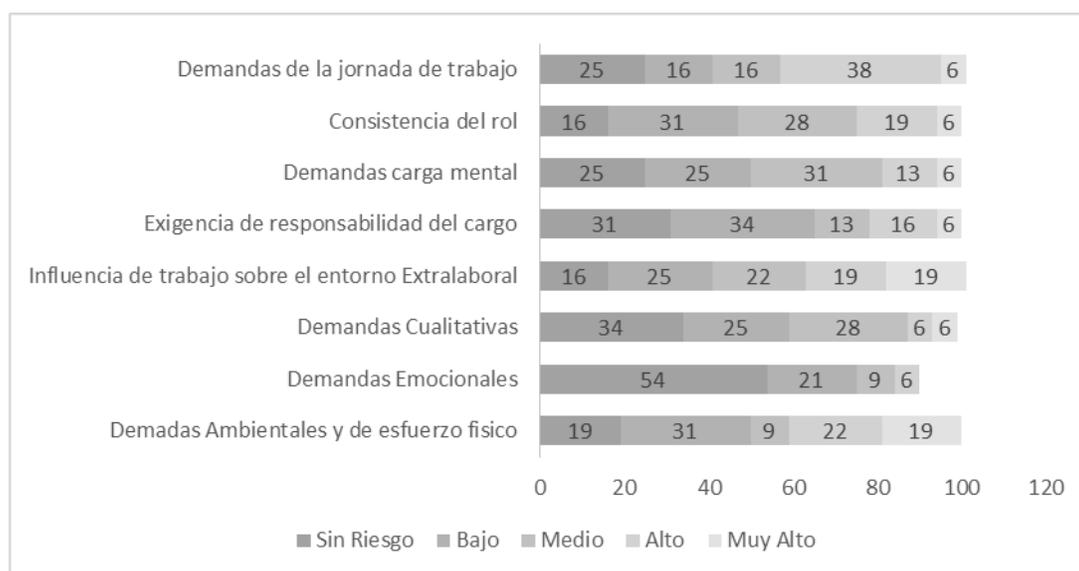
Gráfica. 9 Factor de riesgo intralaboral



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

En esta se observa un resultado del 34% en nivel de riesgo alto y muy alto, el 25% en nivel de riesgo medio y el 41% se ubican en nivel de riesgo bajo o sin riesgo. Para la población que se encuentra en nivel de riesgo crítico (alto y muy alto) hay una percepción de malestar o sobreesfuerzo por situaciones o características inmersas a la organización que se asocian a respuestas de estrés significativas

Gráfica. 10 Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Demandas del trabajo en el nivel ocupacional de jefatura/profesional o técnico Forma A



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

De acuerdo con los datos recolectados se identifican las demandas del trabajo que puntúan como factor de riesgo psicosocial para la población que se desempeña en cargos de jefatura, profesionales o técnicos. A continuación, se relacionan de mayor a menor grado de criticidad:

La primera dimensión se refiere a Demandas de la Jornada de Trabajo (44% riesgo crítico) En esta, se evalúan las exigencias que se le hacen al trabajador en relación al tiempo de trabajo (horarios de la jornada laboral, días de descanso y tiempos destinados a pausas o descansos periódicos); ésta demanda se percibe como factor de riesgo psicosocial cuando se debe destinar



tiempo adicional a la jornada de trabajo, uso de días adicionales a los formalmente establecidos para el puesto de trabajo en la realización de sus funciones o la acumulación de días de trabajo consecutivos sin descanso.

La segunda demanda corresponde a Condiciones Ambientales y de Esfuerzo Físico (41% riesgo crítico) estas exigencias pueden ser de tipo físico (ruido, ventilación, iluminación, temperatura), de tipo biológico (contacto con virus, hongos, bacterias, animales) de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), entre otros. Se presenta como factor de riesgo cuando dichas condiciones generan temor a enfermarse o accidentarse, molestia o incomodidad al realizar las funciones, así como la afectación del sujeto en su desempeño laboral.

La tercera demanda es Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, (38% riesgo crítico) Esta dimensión hace referencia a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen al individuo en su trabajo impactan en su vida extralaboral. Lo anterior se convierte en un riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo intervienen negativamente en la vida personal y familiar del trabajador.

La cuarta dimensión es Consistencia de Rol (25% riesgo crítico) Se refiere esta dimensión a la compatibilidad entre las diferentes exigencias que el empleado recibe con respecto a los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios para el desempeño de su cargo. Ésta demanda se presenta como factor de riesgo psicosocial cuando, durante el ejercicio de sus funciones, el colaborador recibe requerimientos que presentan inconsistencias, incompatibilidades, que no representan alguna utilidad o que son contradictorias con otros lineamientos.

La quinta demanda hace alusión a Exigencias de Responsabilidad del Cargo (22% riesgo crítico) esta demanda se convierte en factor de riesgo psicosocial porque el sujeto debe asumir



directamente la responsabilidad por la vida, salud o seguridad de sus trabajadores, por el resultado y la estabilidad económica de la organización. Por ejercer supervisión de personal, por la preservación de bienes de elevada cuantía o por el manejo de información confidencial de manera constante, que exigen un esfuerzo importante para mantener el control, prever el impacto de esas condiciones, de los diversos factores que las determinan y cuyo rango de afectación puede incluir entre otras cosas, la estabilidad laboral de sus trabajadores.

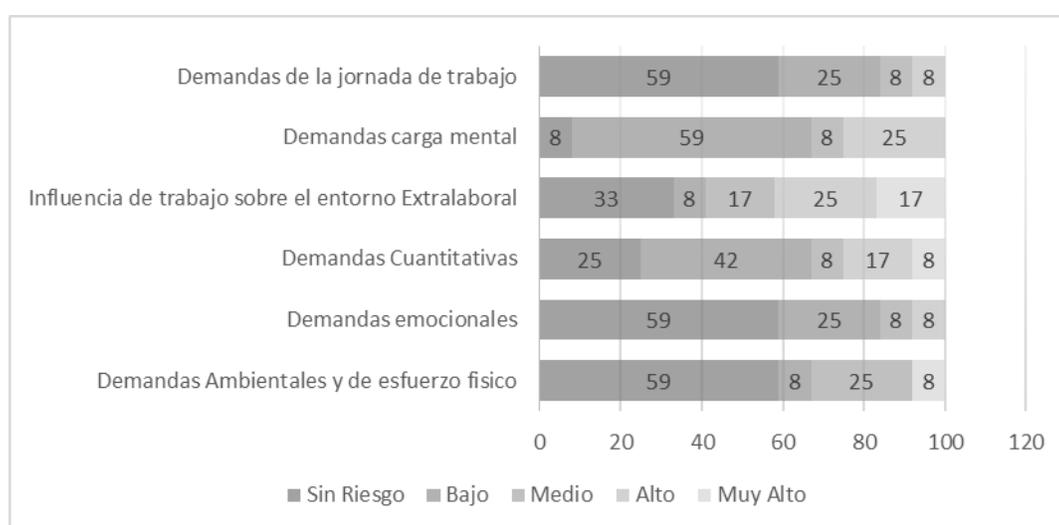
La sexta demanda es Carga Mental, (19% riesgo medio) Esta evalúa el requerimiento en la utilización de procesos mentales de atención, análisis y concentración para llevar a cabo la toma de decisiones y resolución de problemas durante gran parte de la jornada laboral; ésta demanda está determinada por las características de la información que el colaborador debe manejar (cantidad, complejidad y detalle) así como los tiempos con los que cuenta para procesarla (trabajo bajo presión).

La séptima demanda corresponde a Demandas Cuantitativas, (12% riesgo crítico) Se refiere a las exigencias que la labor presenta con respecto a la cantidad de trabajo que el sujeto maneja en relación con el tiempo disponible que tiene para ejecutarlo; cuanto menor es el tiempo con el que el trabajador cuenta para realizar la tarea y mayor es el volumen de trabajo, se presenta la necesidad de ejecutar las funciones bajo presión y ritmos acelerados de trabajo.

La última dimensión corresponde Carga Emocional, (6% riesgo alto) Se valoran las situaciones afectivas o emocionales a las que se encuentra expuesto el sujeto durante la realización de sus funciones, ya sea porque la labor exige la habilidad para entender y manejar los sentimientos o situaciones de otras personas o porque el trabajador debe ejercer autocontrol de sus emociones y sentimientos para no afectar el desempeño de su labor. Se percibe como factor de riesgo psicosocial cuando el sujeto se expone a emociones o trato negativo de otras

personas (incrementando la probabilidad de transferencia de estados emocionales negativos en el individuo), cuando tiene contacto con situaciones emocionalmente devastadoras (violencia contacto con muertos o heridos, pobreza extrema, entre otras) o cuando el sujeto debe ocultar sus emociones para llevar a cabo sus funciones.

Gráfica 11. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio demandas del trabajo en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La primera dimensión corresponde a Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral (42% riesgo crítico) Se busca evaluar el nivel de afectación que tiene la vida personal y familiar del individuo de acuerdo con la alta demanda en la asignación de tiempo y esfuerzo que éste debe hacer para el cumplimiento y el ejercicio de sus funciones. Se convierte en factor de riesgo cuando el esfuerzo y demandas de tiempo para el desarrollo de funciones en el trabajo empiezan afectar las dinámicas familiares y la vida personal del sujeto.

La segunda dimensión hace alusión a Demandas cuantitativas (25% riesgo crítico) Esta evalúa las exigencias que se le hace al trabajador frente a la cantidad de actividades que debe



realizar en relación con el tiempo asignado para su ejecución; se considera como factor de riesgo cuando el tiempo con el que se dispone es insuficiente para cumplir con el volumen de tareas establecido haciendo que se deba trabajar bajo presión, cuando se debe reducir o limitar la duración o número de pausas durante la jornada laboral o cuando el sujeto debe adicionar tiempo adicional, al horario acordado con la empresa, para cumplir con los resultados esperados.

La tercera dimensión es Carga Mental (25% riesgo crítico) implica la utilización de procesos cognitivos de atención, análisis y concentración para llevar a cabo la toma de decisiones y resolución de problemas durante gran parte de la jornada laboral; ésta demanda está determinada por las características de la información que el colaborador maneja (cantidad, complejidad y detalle) así como los tiempos con los que cuenta para procesarla (trabajo bajo presión).

La cuarta dimensión corresponde a Condiciones Ambientales y de Esfuerzo Físico (8% riesgo muy alto) Se convierten en fuente de riesgo cuando las condiciones implican que el individuo realice un esfuerzo físico o adaptativo que genera molestia, fatiga, preocupación por enfermarse o afectación en su nivel de desempeño. Estas condiciones físicas incluyen: ruido, ventilación, iluminación, temperatura; de tipo biológico (contacto con virus, hongos, bacterias, animales); de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), entre otros.

La quinta demanda hace referencia a Carga Emocional (8% riesgo alto) se valoran las situaciones afectivas y emocionales a las cuales se ve expuesto el sujeto en el ejercicio de sus funciones y que exigen habilidades especiales para saberlas controlar y evitar la transferencia de estados emocionales negativos de los usuarios o clientes con los que tiene relación. Así mismo, busca establecer si el trabajador se debe exponer a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, contacto con muertos o heridos, entre otras) que

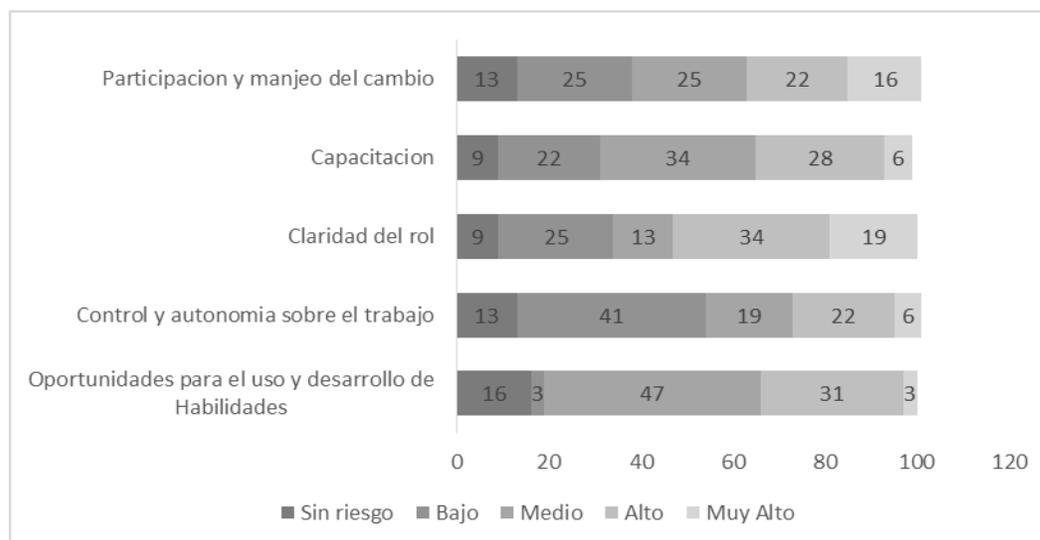
demanden habilidades para auto controlar estados emocionales que puedan interferir con su labor, así como entender sentimientos y situaciones de otras personas.

La última dimensión corresponde Demandas de la Jornada de Trabajo (8% riesgo alto). Se refiere a las exigencias que se realizan sobre el individuo en relación con la duración y horario de la jornada laboral, así como los periodos destinados a descansos y pausas durante el día. Se percibe como factor de riesgo cuando las funciones se realizan en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas, sin pausas claramente establecidas o cuando se acumulan días consecutivos sin descanso.

Control sobre el Trabajo

Se presentan los hallazgos referidos al dominio de Control sobre el trabajo en cuanto a la claridad de rol, oportunidades de adquirir o desarrollar nuevas habilidades, procesos de capacitación, claridad de las funciones que se desempeñan y participación que tienen los trabajadores dentro del contexto laboral.

Gráfica 12. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio control del trabajo en el nivel ocupacional de Jefatura/profesional Forma A



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La primera dimensión se relaciona con Claridad del Rol, (53% riesgo crítico). Evalúa la exactitud en la definición y comunicación del papel que se espera que el individuo desempeñe en la organización, en torno a los objetivos del trabajo, las funciones, los resultados, el margen de autonomía con el que cuenta, así como el impacto de su labor y utilidad en el contexto laboral; se convierte en factor de riesgo cuando la información brindada por la organización no es clara o es insuficiente.

La segunda dimensión hace referencia a Participación y Manejo del Cambio, (38% riesgo alto). Esta busca determinar la percepción que los trabajadores tienen sobre las estrategias que la empresa implementa para aumentar la capacidad de adaptación de los sujetos a las diferentes transformaciones que se pueden presentar en su contexto laboral. Entre las estrategias que evalúa se encuentran la de brindar información clara, suficiente y oportuna, así como la participación que tienen los trabajadores para dar aportes, opiniones y sugerencias frente a dichos cambios.

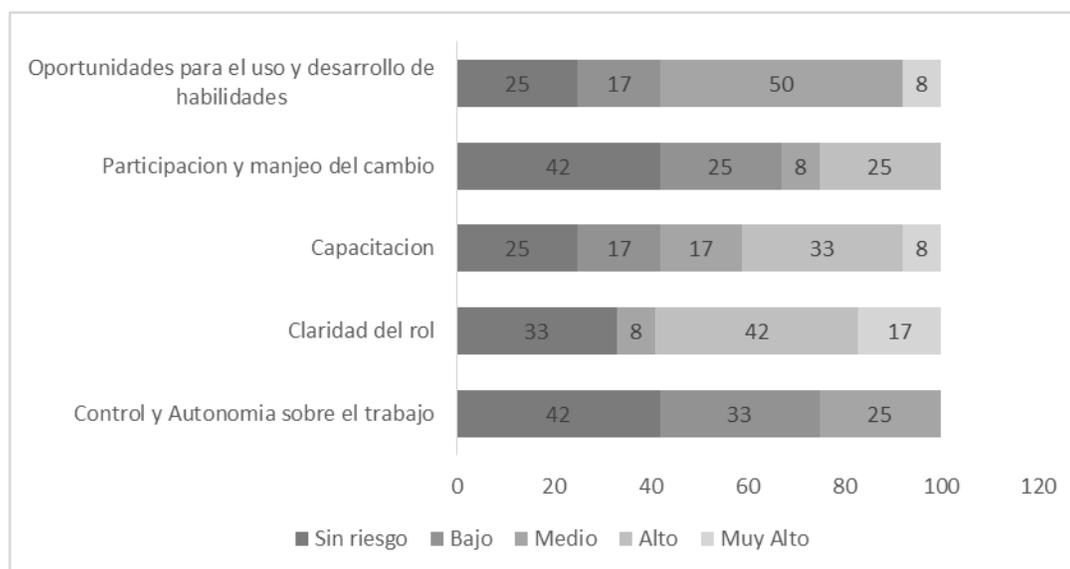
La tercera dimensión que se considera factor de riesgo psicosocial es Capacitación, (34% riesgo crítico) En ésta los sujetos perciben que las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la empresa les está brindando no son del todo efectivas para desarrollar y fortalecer los conocimientos que requieren para el ejercicio de sus labores. Se considera como factor de riesgo cuando el acceso a las actividades de capacitación es limitado, inexistente o cuando las actividades que se realizan no corresponden a las necesidades reales de formación que el ejercicio de las funciones requiere.

La cuarta dimensión corresponde a Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimiento, (34% riesgo alto) En esta se evalúa la posibilidad que el trabajo le permita al sujeto aplicar, desarrollar y generar nuevos aprendizajes, así como habilidades y conocimientos

durante el ejercicio de sus labores. Se percibe como factor de riesgo cuando se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado o cuando el trabajo impide adquirir, aplicar o perfeccionar conocimientos y habilidades ya adquiridas.

La última dimensión es Control y Autonomía sobre el trabajo, (28% riesgo crítico). Se evalúa el margen de decisión que el individuo percibe tener sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, así como las pausas durante la jornada y los tiempos periódicos de descanso. Dichos aspectos se convierten en un riesgo cuando el margen de decisión es restringido o inexistente

Gráfica 13. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio control del trabajo en el nivel ocupacional nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

En primer lugar, se encuentra Claridad de Rol, (59% riesgo crítico) Valora la definición y comunicación del papel que el individuo va a desempeñar en la empresa, específicamente en relación con los objetivos del trabajo, las funciones, resultados a obtener, margen de autonomía e



impacto en la empresa; se convierte en factor de riesgo cuando dicha información es ambigua, insuficiente o inexistente.

El segundo lugar, es para la dimensión Capacitación, (41% riesgo crítico) Evalúa las acciones que la organización dispone para desarrollar los conocimientos y habilidades que el trabajador requiere para realizar su trabajo de forma efectiva; entre las cuales están las actividades de inducción, entrenamiento y formación. Se considera como factor de riesgo cuando el acceso a las actividades de capacitación es limitado, inexistente o cuando las actividades que se realizan no corresponden a las necesidades reales de formación que el ejercicio de las funciones requiere.

El tercer lugar es Participación y Manejo del Cambio (25% riesgo alto) la cual trabaja los diferentes mecanismos que la empresa utiliza para lograr la adaptación de sus trabajadores a los diferentes cambios que el contexto laboral presenta; se considera como factor de riesgo cuando la información brindada al sujeto es insuficiente, ambigua o tardía, cuando se ignoran las opiniones o aportes de los individuos o cuando los cambios implementados afectan negativamente la realización de las funciones.

El cuarto lugar corresponde a Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimiento (8% riesgo muy alto). Evalúa la posibilidad que el trabajo le permita al sujeto aplicar, desarrollar y generar nuevos aprendizajes de la materia en la que es conocedor, a través de las labores diarias que realiza en su puesto de trabajo. Esta dimensión se percibe como factor de riesgo cuando se mantienen las siguientes condiciones intralaborales: -el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades; -se asignan tareas para las cuales el individuo no se encuentra calificado; -el trabajador carece de información suficiente,

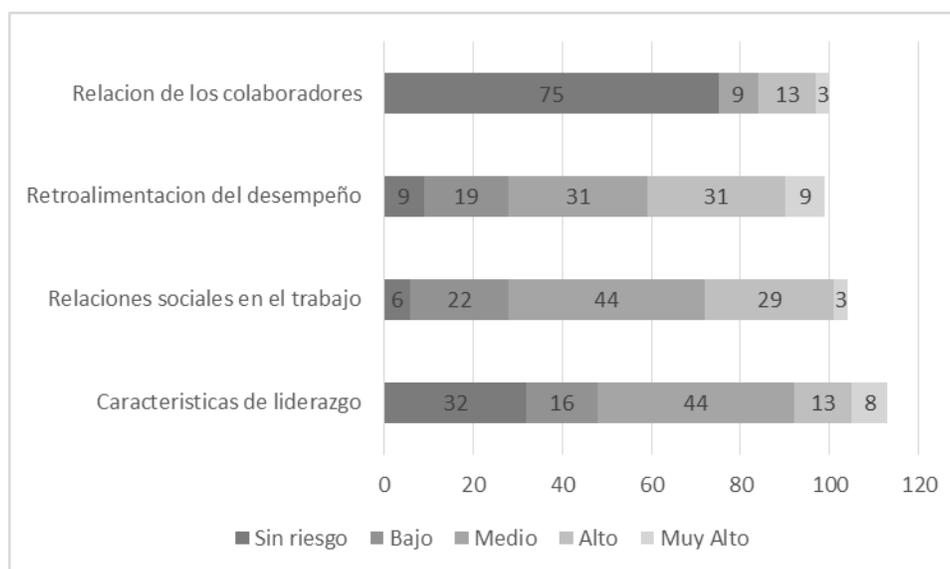
clara y oportuna sobre el cambio; -en el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones de los mismos; -los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

El quinto lugar corresponde a Control y Autonomía no obtuvo puntuación en nivel de riesgo crítico. Se evalúa la capacidad de decisión que tiene el sujeto frente a aspectos relacionados con su trabajo como el orden para realizar sus actividades, la cantidad de trabajo que realiza en el día y como serán las pausas de su jornada laboral y los tiempos de descanso.

Liderazgo y Relaciones Sociales

Se presentan los hallazgos referidos al dominio de liderazgo y las relaciones sociales en cuanto a características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores

Gráfica 14. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el nivel ocupacional de jefatura/profesional o técnico Forma A



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La primera dimensión es Retroalimentación del Desempeño (40% riesgo crítico) Evalúa la descripción de la información que el sujeto recibe sobre la forma en la que realiza sus funciones



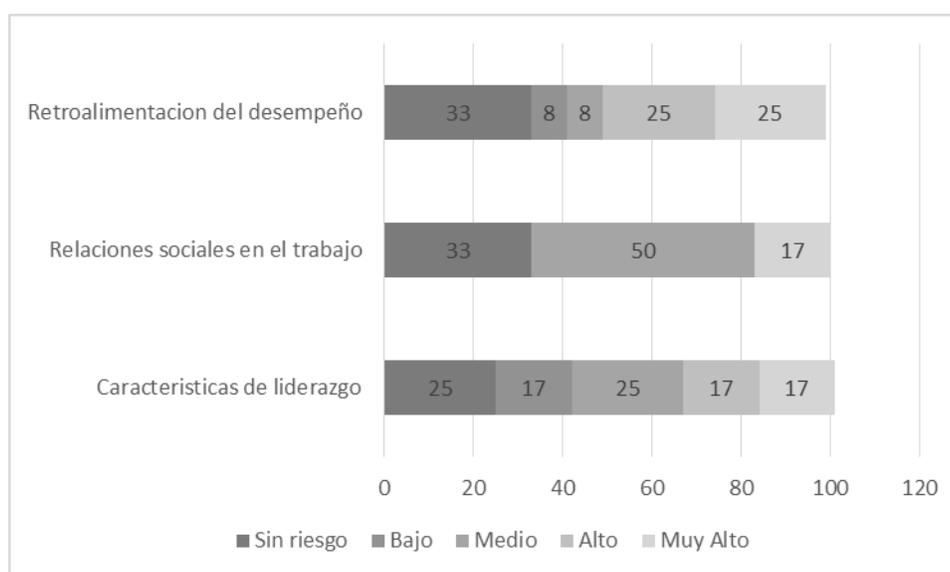
y a través de la cual se empiezan a establecer fortalezas y aspectos por mejorar, así como la toma de decisiones para mantener o mejorar sus niveles de desempeño laboral. Se convierte en factor de riesgo cuando no se genera una retroalimentación clara, oportuna o útil para el desarrollo o mejoramiento del trabajo y del colaborador. La segunda dimensión se refiere a Relaciones Sociales en el Trabajo, (28% riesgo crítico). Se valora la posibilidad, calidad y características de las interacciones que se pueden establecer en el ambiente laboral; el apoyo social que se recibe de los compañeros, al igual que el trabajo en equipo y la cohesión que se presenta en el grupo para lograr la consecución de objetivos comunes. Se percibe como factor de riesgo cuando en el ejercicio de las labores existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros que genera un ambiente deficiente de las relaciones y las probabilidades de recibir apoyo social son limitadas, así mismo, existen deficiencias para desarrollar trabajo en equipo entre otras variables.

La tercera dimensión corresponde a Características de Liderazgo (19% riesgo crítico). A través de este factor se evalúan las cualidades de la gestión de los jefes inmediatos relacionadas con la planificación, asignación de trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus trabajadores. Se convierte en factor de riesgo cuando la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, consecución de resultados o la solución de problemas, así mismo se describe en situaciones en las cuales el jefe tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente o para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, por ejemplo, el apoyo social que proporciona el jefe si es deficiente o escaso.

En último lugar, la dimensión hace referencia a Relación con los Colaboradores, la cual aplica únicamente para la población que tiene personal a cargo. Se obtuvo un 16% de la

población en nivel de riesgo alto. Se concibe como factor de riesgo cuando el jefe percibe que el apoyo social que le brindan sus colaboradores al presentarse problemas laborales es pobre e inexistente o cuando la comunicación que tienen los subordinados hacia la jefatura se caracteriza por ser irrespetuosa e ineficiente afectándose la ejecución del trabajo, así como la consecución de resultados o la solución de conflictos.

Gráfica 15. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

A continuación, se describen los resultados y condiciones de cada una de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales para los cargos auxiliares y operarios.

En la primera dimensión se ubica Retroalimentación del Desempeño (50% riesgo crítico). Evalúa el tipo de información que se le brinda al colaborador respecto a la realización de su trabajo con el objetivo de identificar fortalezas, aspectos a mejorar y toma de decisiones para mantener o mejorar el desempeño. Esta dimensión se torna en factor de riesgo psicosocial cuando



la información brindada es inexistente, ambigua, inoportuna o inútil para el mejoramiento en la ejecución de las labores.

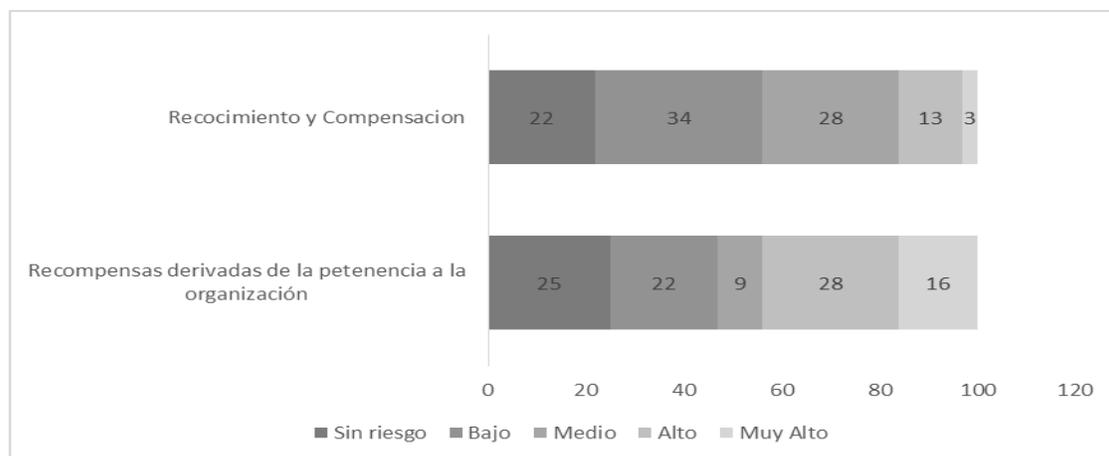
La segunda dimensión se relaciona con Características de Liderazgo (34% riesgo crítico) Se evalúan propiedades de la gestión de los jefes inmediatos, la consecución de resultados, resolución de conflictos, planificación y asignación de trabajo, participación, motivación, apoyo e interacción que se pueda percibir de los jefes inmediatos. Se convierte en factor de riesgo cuando se perciben falencias dentro de las características de liderazgo que pueden interferir con la consecución del trabajo requerido.

La tercera dimensión corresponde a Relaciones Sociales en el Trabajo, (17% riesgo muy alto) perciben que la posibilidad, calidad y características de las interacciones que se establecen en el ambiente laboral son desfavorables. Es nulo o deficiente el apoyo social que se recibe de compañeros, al igual que el trabajo en equipo y la cohesión que se presenta en el grupo para lograr la consecución de objetivos comunes. Se percibe como factor de riesgo cuando en las interacciones se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros que genera un ambiente deficiente de las relaciones y las probabilidades de recibir apoyo social son limitadas, así mismo, existen deficiencias para desarrollar trabajo en equipo entre otras variables.

Recompensa

A continuación, se muestran los resultados referidos a las dos dimensiones evaluadas, que son reconocimiento y compensación y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. La gráfica presenta la distribución de los niveles de riesgo para el dominio de recompensa en el nivel ocupacional de jefatura, profesional o técnico.

Gráfica 16. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Recompensas del Trabajo en el nivel ocupacional Jefatura/Profesional Forma A

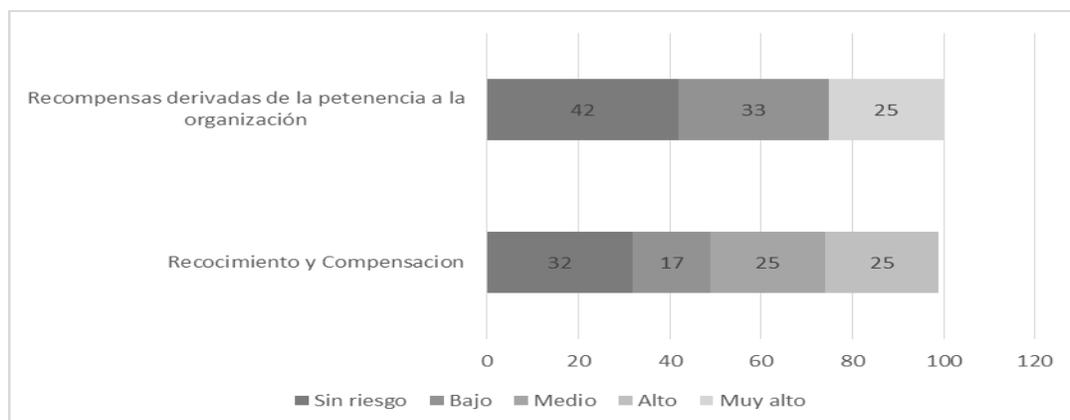


Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (44% riesgo crítico); valora la percepción de estabilidad laboral, sentimiento de orgullo y autorrealización que cada individuo experimenta por la labor que realiza y por la vinculación a la organización.

Reconocimiento y Compensación (16% riesgo crítico); trabaja el conjunto de retribuciones que la empresa le reconoce al trabajador en contraprestación a las funciones que realiza; dichas retribuciones se encuentran en el orden de la remuneración económica, reconocimiento, accesos a servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo laboral.

Gráfica 17. Distribución de los niveles de riesgo en el dominio Recompensas del Trabajo en el nivel ocupacional Auxiliares/Operarios Forma B

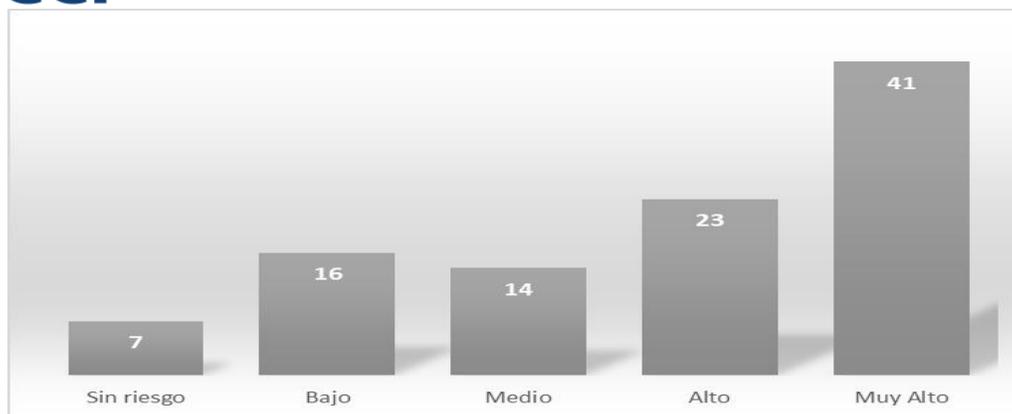


Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

Reconocimiento y Compensación, (25% riesgo alto). Esta dimensión se convierte en factor de riesgo cuando el reconocimiento que se hace no corresponde con los esfuerzos y logros del sujeto, se descuida el bienestar del mismo o se ve afectado en las oportunidades que la organización pueda brindar para el desarrollo o progreso. Así mismo, puede existir descontento con la remuneración recibida o pocos beneficios e incentivos por parte de la empresa.

En la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza (25% riesgo muy alto). Corresponde al sentimiento de orgullo, de autorrealización personal y a la percepción de estabilidad en el ámbito laboral que tiene el trabajador al pertenecer a la organización. Se convierte en factor de riesgo cuando no hay sentido de pertenencia con la organización, se percibe inestabilidad laboral o no hay satisfacción con las tareas que se desempeñan.

Gráfica 18. Distribución Total Factor de Riesgo Psicosocial Extralaboral

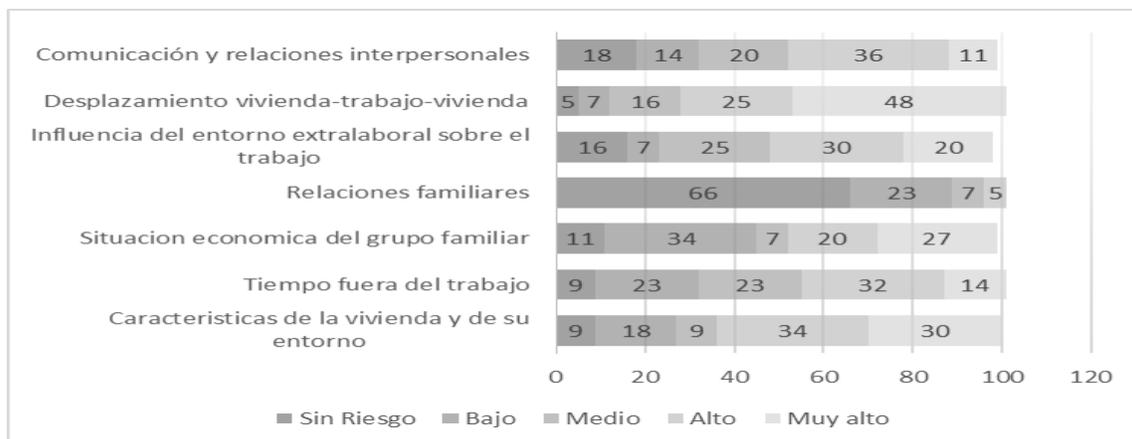


Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

Se observa que, para el total de factores de riesgo extralaboral, el 64% de la población se ubica en nivel de riesgo alto y muy alto evidenciando respuestas significativas derivadas de condiciones externas a las cuales están expuestas. El 14% en nivel de riesgo medio y el 23% en los niveles de riesgo bajo donde no se considera la presencia de respuestas de estrés significativas.

A continuación, se muestran los resultados de cada una de las dimensiones evaluadas para factores de riesgo psicosocial extralaboral con sus respectivos niveles de riesgo. Se describen las dimensiones de acuerdo con el mayor porcentaje ubicado en nivel de riesgo crítico agrupando ambos niveles ocupacionales

Gráfica 19. Distribución por Dimensiones de Factores Extra laborales



Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La primera dimensión se refiere a Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda (73% en nivel de riesgo crítico). Evalúa las condiciones en las cuales cada sujeto realiza su traslado desde su vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Se considera como factor de riesgo psicosocial cuando se presenta dificultad para acceder al transporte, cuando las condiciones del traslado son incómodas o cuando la duración del desplazamiento es prolongada.

La segunda dimensión que se considera como factor de riesgo psicosocial es Características de la Vivienda y de su Entorno (64% en nivel de riesgo crítico). Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno físico del lugar de residencia. Puede existir percepción de riesgo cuando las condiciones de la vivienda son precarias, la ubicación de la estructura dificulta el acceso al transporte público, vías transitables o servicios de salud o también cuando posiblemente las condiciones de la vivienda desfavorecen al descanso.

La tercera que se considera como factor de riesgo psicosocial corresponde a Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo (50% en nivel de riesgo crítico). Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar, rendimiento, relaciones sociales y en la actividad laboral del sujeto. Se convierte en factor de riesgo cuando las situaciones de la vida familiar y personal afectan el bienestar del sujeto, rendimiento o el establecimiento de relaciones con otras personas en el trabajo.

La cuarta dimensión corresponde a Comunicación y Relaciones Interpersonales (47% en nivel de riesgo crítico). Evalúa las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del trabajador con su entorno social (allegados y amigos); se considera como factor de riesgo psicosocial cuando dicha comunicación es inexistente, escasa o conflictiva.

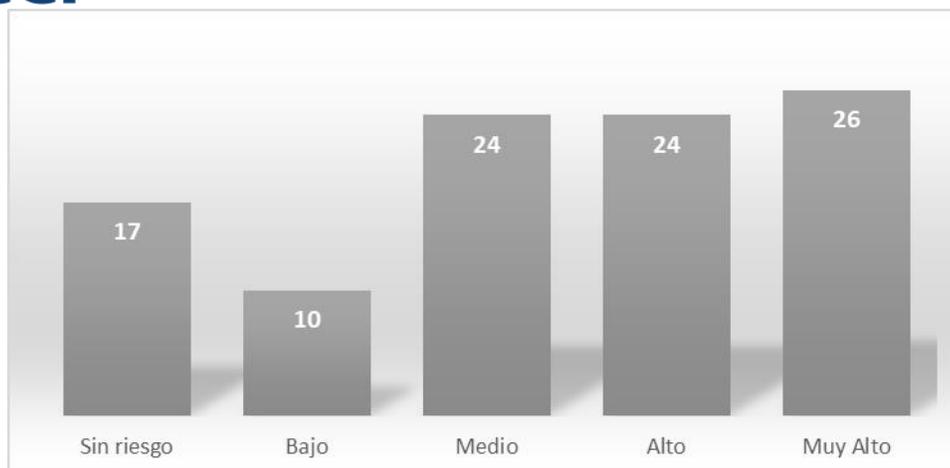


La quinta dimensión hace alusión a la Situación Económica del grupo familiar (47% en nivel de riesgo crítico). Consiste en la disponibilidad y suficiencia de los medios económicos con los que el trabajador y su familia cuentan para atender sus gastos básicos; se constituye en factor de riesgo psicosocial cuando los ingresos familiares son insuficientes para costear sus necesidades básicas familiares o cuando las deudas económicas son difíciles de resolver.

La sexta dimensión es Tiempo Fuera del Trabajo (46% en nivel de riesgo crítico). Valora el tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar compartir con la familia y/o amigos, atender compromisos personales o domésticos, realizar actividades de ocio y recreación, entre otros; se convierte en factor de riesgo psicosocial cuando el tiempo para cubrir dichas actividades es pobre o inexistente a causa de la demanda de tiempo adicional a la jornada laboral que el sujeto debe asignar para cumplir con sus funciones laborales.

La última dimensión corresponde a las Relaciones Familiares (5% riesgo alto, 7% riesgo medio y población restante en riesgo bajo o sin riesgo) En esta dimensión se establecen las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Se considera como factor de riesgo cuando las relaciones familiares son conflictivas o cuando la percepción que tiene el sujeto acerca del apoyo social que recibe de sus familiares es pobre o inexistente.

Gráfica 20. Distribución Evaluación de Estrés

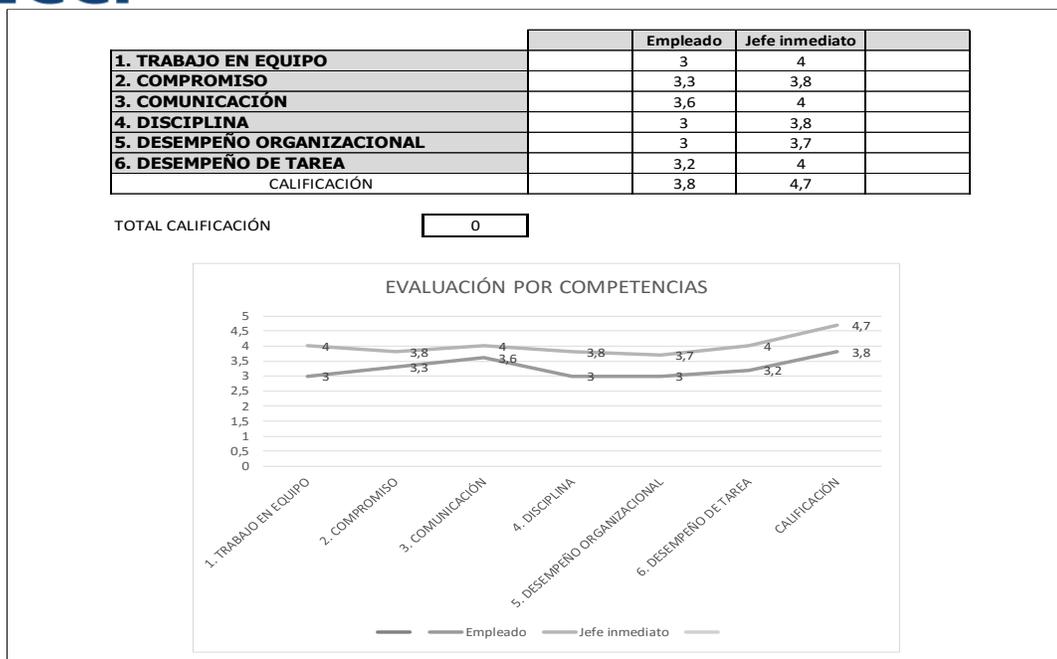


Fuente: Ps. Karen Ariza 2018

La gráfica muestra que en el 50% de los trabajadores evaluados, los síntomas valorados en cantidad y frecuencia se constituyen en indicativo de una posible respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, por lo cual resulta necesario realizar una intervención inmediata en el marco de un Programa de Gestión para la Intervención de Factores de Riesgo Psicosocial. Así mismo, un 24% de la población evaluada se encuentra en un nivel de riesgo medio, con respuestas moderadas de estrés.

Finalmente, el 27% de la población se ubica en nivel de riesgo bajo en donde se reduce la probabilidad de sintomatología o respuestas de estrés. Para esta población se hace pertinente hacer seguimiento y acciones de promoción y prevención evitando que se potencialicen síntomas de estrés y migren hacia los niveles de riesgo más altos

Como otra variable a tener en cuenta son los resultados de la última evaluación de desempeño se incluye a continuación el consolidado de los resultados obtenidos.



Fuente: GTS S.A 2018

Formato resultados evaluación desempeño (Anexo 4)

La evaluación de desempeño realizada entre diciembre de 2017 y enero de 2018 a todo el personal de la Empresa consta de 34 preguntas, divididas en seis competencias: Trabajo en equipo, compromiso, comunicación, disciplina, desempeño organizacional y desempeño de la tarea, las cuales están definidas de la siguiente forma.

Trabajo en equipo: capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y trabajar juntos; lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente.

Compromiso: Habilidad y deseo para alinear nuestras propias conductas con las necesidades, prioridades y metas de la organización, de actuar de manera que promuevan las metas y necesidades organizacionales. Implica orientación a la misión y visión de la empresa, además de compromiso con las tareas.



Comunicación: Es la competencia que posee el evaluado para escuchar, entender y valorar empáticamente información, ideas y opiniones que su equipo le comunique, siendo capaz de retroalimentar asertivamente el proceso comunicativo

Disciplina: Capacidad de enfocar los propios esfuerzos hacia un fin determinado. Implica cumplir con las normas determinadas por la organización.

Desempeño organizacional: Tiene en cuenta los aspectos de utilización eficiente de los recursos y el mejoramiento que el empleado proactivamente propone sobre los procesos desarrollados en su puesto de trabajo, es decir su relación es hacia la efectividad del mismo.

Desempeño de la tarea: Agrupa tres aspectos del evaluado, su desempeño y capacidad técnica del trabajo, toma de decisiones y capacidad de planificación de las labores asignadas.

Cada competencia tiene varias preguntas que la componen y todas las calificaciones son de 1 a 5, primero realizadas por autoevaluación del empleador y posteriormente por evaluación del jefe inmediato. El formato da la posibilidad de incluir otras evaluaciones hasta obtener resultados de 360°, sin embargo hasta el momento solo se cuenta con esas dos evaluaciones y sobre esos resultados se elabora el análisis.

En primer lugar se aprecia en los resultados que es más alto el promedio de calificación del empleado (3,8) que el del jefe inmediato (4,6), es decir que las autoevaluaciones muestran un nivel de exigencia significativo, esto no es muy común, puede deberse a que los jefes inmediatos no tienen un criterio de evaluación desarrollado ni unificado dentro de la organización y a que existen varios nexos familiares al interior de la organización y eso se refleja en calificaciones muy altas hacia los subordinados.



El análisis se realiza sobre el promedio de las dos calificaciones en cada una de las competencias, de todas la calificación más alta es la del desempeño de la tarea, esto es coherente con los buenos resultados que se tiene en la parte operativa de la organización, es decir se logran mantener los indicadores de cumplimiento de forma permanente, luego le sigue el resultado de la competencia de Comunicación, este resultado muestra una diferencia frente a lo esperado, pues como se mencionó en la justificación de la investigación siempre se ha identificado que existe una oportunidad de mejora frente al estilo de comunicación que predomina en la organización.

De otro lado la competencia más baja es la de desempeño organizacional, referida como se mencionó anteriormente al rendimiento laboral y adecuado uso de los recursos, que se ve afectada por ser la evaluación más baja por parte de los jefes inmediatos.

Las competencias de trabajo en equipo, compromiso y disciplina se encuentran en la media de 3,5 de las calificaciones.

De acuerdo al planteamiento realizado desde el inicio de la investigación de la relación entre las la evaluación de desempeño y los resultados de la evaluación de riesgo psicolaboral, len la a tercera dimensión se ubica Retroalimentación del Desempeño (50% riesgo crítico) identifica el tipo de información que se le brinda al colaborador respecto a la realización de su trabajo con el objetivo de identificar fortalezas, aspectos a mejorar y toma de decisiones para mantener o mejorar el desempeño, cuando por el contrario la comunicación fue calificada como la competencia más elevada.

Así mismo dentro del dominio de liderazgo se encuentra relación entre Retroalimentación del Desempeño - forma B (40% riesgo crítico) establece como una baja percepción por parte de los empleados y por lo tanto se refleja en el alto porcentaje de riesgo.



De igual forma cuando realizamos el análisis de la información sobre el desempeño de la organización es importante tener presente los resultados de la Empresa al cierre del año 2017, cuando se presenta el informe de indicadores finales a la Gerencia y en total, el logro de resultados fue del 78% frente a las metas que se definieron para cada área al inicio del año, en el área administrativa no se cumplió con todas las fechas de impuestos y se generó una multa, el área comercial solo logro el 83% de las metas de ventas del año y en el aria de operación, la satisfacción del cliente fue del 89%, lo cual tiene un alto impacto sobre las P y G del año. Estos resultados específicos son la información básica para definir el año 2017 como un año deficiente en el desempeño de los trabajadores a criterio de la Gerencia y por eso será parte de las conclusiones al final del presente estudio.

Presentación de los resultados.

La etapa final de presentación de resultados se lleva a cabo con la Gerencia de la Empresa donde se entregara el total de los resultados y el énfasis es sobre las recomendaciones o sugerencias que sean viables de aplicar a un corto y mediano plazo y dentro del presupuesto determinado por la organización para este fin.

A continuación se encuentra el cronograma planteado al inicio para el desarrollo de la investigación reaizada:

CRONOGRAMA DE INVESTIGACION												
No.	ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	RESPONSABLE
PLANEAR												
1	Diseño y formulación del Proyecto											
2	Descripción del problema											
3	Objetivos y justificación del proyecto											
4	Aprobación preliminar de la investigación											
5	Definición del tipo de investigación y metodología											
6	Aprobación de la Empresa del proyecto a ejecutar											
7	Aprobación del análisis financiero y presupuesto por parte de la empresa											
8	Elaboración marco teórico y legal											
9	Elaboración estado del arte											
10	Sistematización del problema											
11	Aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial											
12	Aplicación evaluación de desempeño											
13	Tabulación de los resultados											
14	Análisis de los resultados											
15	Conclusiones del estudio											
16	Resultados y plan de intervención propuesto											
17	Presentación de resultados a la Empresa											
18	Cronograma de plan de intervención a la Empresa											
19	Sustentación de la investigación											
	Planeado											
	Ejecutado											

Análisis financiero

Todo proyecto implica un costo para la ejecución de la investigación y teniendo en cuenta que desde el análisis financiero se debe generar un costo beneficio, para la compañía y su personal a cargo, este debe fortalecer el evitar reprocesos. Los costos hacen referencia al valor de los bienes, en este caso sería la inversión que hace referencia el valor en cuenta a la aplicación de la prueba y los resultados para intervenir de manera inmediata.

Los ingresos están determinados una vez se reciban los resultados y se realice la intervención donde se tendrá un personal productivo lo que genera crecimiento a la compañía, por ende personal eficiente y eficaz con potencial para que el cliente se sienta satisfecho del servicio prestado. Este factor tendrá valor y se verá reflejado en la medición de indicadores los



cuales son parámetros que permiten conocer la rentabilidad de los diferentes proyectos establecidos.

Económicamente la compañía se beneficia por la reducción del ausentismo en cuanto a incapacidades temporales por lo diversos problemas de salud de origen psicosocial, razón por lo cual se debe invertir en estrategias de bienestar que redunden en el satisfacer las necesidades personales, laborales, profesionales y familiares mejorando la calidad de vida y el contexto en el que se desarrolla la persona.

La fuente de financiación es dada por el presupuesto extraordinario aprobado por el área administrativa y financiera de la compañía, donde se cuenta dentro de la misma el personal de apoyo del área de talento humano que son los responsables del contacto para realizar la investigación, como personal indirectos el profesional a contratar para realizar la aplicación de la prueba y los materiales de apoyo para la ejecución de la misma.

Los resultados se ven reflejados en el crecimiento y desarrollo de la compañía a un futuro no lejano.

Esta inversión será una única vez en cuanto a la contratación del personal externo ya que la empresa está proyectada a tener una profesional que además que le administre el área de talento humano, cuente con la licencia de seguridad y salud en el trabajo, se debe de igual manera involucrar el I+D+I (investigación, desarrollo e innovación), con esta investigación se desarrolla el personal en su ámbito profesional lo que permite innovar en la calidad de la oferta o productos y el servicio.

Presupuesto.

 PRESUPUESTO GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A					
OBJETIVO: Definir los recursos financieros , técnicos, físicos y de personal (humano), los cuales deben ser verificables en su disponibilidad y acceso dentro de los indicadores de la estructura y su relación con los resultados obtenidos y las necesidades de la SG-SST.					
PRESUPUESTO DE EJECUCION					
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD	CANTIDAD EN TIEMPO	VALOR /UNI	VALOR TOTAL
1	Selección Empresa / proveedor para desarrollo de la actividad	1	HORAS	\$ -	\$ -
1,1	Contratación de la empresa que tenga profesional con licencia	1	20	\$ -	\$ 1.300.000
1,2	Numero de personas atendidas	48		\$ 20.000	\$ 840.000
1,3	HHT por persona que aplica la prueba	48	96	\$ 19.517	\$ 1.873.675
1,4	Reunión Capacitación ARL	1	2	\$ -	\$ -
SUBTOTAL				\$ 39.517	\$ 4.013.675
2	INSUMOS				
2,1	Papel (resmas)	2		\$ 10.500	\$ 21.000
2,2	Ganchos cosedora (cajas)	1		\$ 2.300	\$ 2.300
2,3	Esferos (caja)	5		\$ 15.000	\$ 75.000
2,4	Espacio físico	1	6h	\$ -	\$ -
2,5	Citación aplicación prueba (invitación)	1	2h	\$ 4.462	\$ 8.925
2,6	Cartelera	2	0	\$ 5.000	\$ 10.000
SUBTOTAL				\$ 37.262	\$ 117.225
TOTAL				\$ 76.779	\$ 4.130.900

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos de los formatos de la Batería de Riesgo Psicosocial diligenciados por los empleados de la empresa GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS SA., se establecen las siguientes conclusiones, en cada punto se ira estableciendo la relación con el desempeño laboral que se planteó como objetivo de la presente investigación:

El resultado para los factores intralaborales fue 34% en nivel de riesgo crítico y para los factores extralaborales del 64% en nivel de riesgo crítico, lo anterior indica que hay una mayor incidencia de las condiciones externas de la organización que generan sobreesfuerzo, malestar y alta asociación a respuestas de estrés en los trabajadores, esta no es una relación directa con los ítems de la evaluación de desempeño, pero es evidente de acuerdo a lo establecido desde el



marco conceptual de la presente investigación que si los trabajadores no cuentan con unas condiciones adecuadas en sus aspectos familiares, de desplazamiento y demás se generara tensión en ellos y se reflejara en su rendimiento laboral.

De las condiciones externas las que obtuvieron un mayor nivel de criticidad corresponde a: Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda con un 73% en nivel de riesgo crítico y Características de la vivienda y su entorno con un 64% nivel de riesgo crítico. La primera dimensión implica percepciones desfavorables en cuanto al traslado, transporte público, como acceso y distancia entre lugar de residencia y lugar de trabajo puede generar esta percepción. La segunda dimensión está asociada a la percepción de inseguridad, el estado de las vías cerca de su vivienda y condiciones internas de la misma. Los anteriores aspectos a pesar de afectar en gran parte al personal evaluado no permiten a la empresa establecer una estrategia para mitigar el impacto que se evidencia.

En el Dominio de Demandas del Trabajo la dimensión prioritaria para el grupo de jefes/profesionales y técnicos fue la Jornada de trabajo (44% riesgo crítico) se percibe que la jornada es prolongada o sin pausas establecidas o se trabajan durante los días previstos para descanso y para los auxiliares y operativos la Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral (42% riesgo crítico), se percibe que las altas demandas de tiempo y esfuerzo afectan negativamente su vida personal y familiar, lo cual está relacionado con la baja calificación obtenida en la evaluación de desempeño organizacional y la cual incluía el aspecto de rendimiento laboral, es decir no se logran los resultados dentro de los tiempos esperados o para hacerlo se requiere que se laboren horas extras, esto de nuevo ocasiona consecuencias en aspectos extralaborales por que el empleado cuenta con escaso tiempo para compartir con su familia, afectando su calidad de vida.



Dentro del Dominio de Control la dimensión prioritaria para ambos grupos corresponde a Claridad de Rol. En esta dimensión se puede presentar una falencia de conocimiento acerca de funciones, objetivos, nivel de autonomía y expectativas de la organización frente al trabajo desempeñado por cada uno de los trabajadores y lógicamente este resultado también impactará el desempeño laboral, en la medida que el trabajador no cuente con una claridad en los objetivos a corto, mediano y largo plazo no puede establecer la proyección de su cargo y de otro lado cuando los roles y funciones no están delineadas claramente se presta para que algunas tareas finalmente no se ejecuten o peor aún, sean duplicadas, afectando la eficacia de la organización.

Dentro del Dominio de Liderazgo coinciden toda la población evaluada que la dimensión con mayores niveles de riesgo es la Retroalimentación, esto implica que no se genera una información sobre el rendimiento que permita mejorar su desempeño laboral, resultado que no es coherente con la evaluación de desempeño donde el aspecto de comunicación fue bien evaluado, pero este es un aspecto que sobre la realidad de la empresa no se percibe como una fortaleza tal como se mencionó desde la descripción del problema, mientras los empleados no cuenten con una información asertiva de parte de sus superiores inmediatos sobre su desempeño es poco probable que se logre mejorar los aspectos que presentan debilidades.

En el Dominio de Recompensas del Trabajo se encuentran diferencias para los grupos ocupacionales, 44% de los jefes, profesionales y técnicos percibe inestabilidad, poco orgullo o sentido de pertenencia con la empresa o labor que realizan, que corresponde a la dimensión denominada Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización. En cambio el grupo de auxiliares y operativos obtiene 25% riesgo crítico en esta dimensión y 75% sin riesgo, es decir, si hay sentido de pertenencia, como se mencionó anteriormente para el nivel superior hay una



percepción de exigencia superior a sus posibilidades y por eso requieren laborar más tiempo del definido y a pesar de eso no logran sentirse estables en la organización, si no hay se logra cambiar esa sensación se verá afectado el desempeño, en la medida que las personas se perciben en un ambiente tranquilo y seguro logran potencializar al máximo sus capacidades.

Con relación a los resultados obtenidos en la escala de Estrés, se podría establecer que el más de la mitad de la población (28 trabajadores) manifiesta respuestas de estrés con respecto a componentes fisiológicos, comportamentales y psico emocionales. Para esta población es pertinente realizar una intervención para evitar que se potencialicen síntomas y puedan ser determinantes en baja productividad, accidentes laborales y deserción del trabajo. Tal como se estableció en el punto inmediatamente anterior, es necesario disminuir los niveles de percepción de inseguridad y por lo tanto el estrés que esto genera para lograr un ambiente de trabajo sano y productivo.

Finalmente se evidencia que si existen factores de riesgo psicosocial con implicación directa sobre el desempeño laboral de los colaboradores, las cuales no se reflejaron totalmente en la evaluación de desempeño realizada pero que si se evidencian en los resultados de la organización y en el logro cotidiano de las tareas asignadas.

Respecto a la relación que se pretende establecer con la salud mental de los empleados se ha identificado en el registro de las incapacidades por medicina general que existe un alto índice de migrañas, lo cual en un alto porcentaje se asocia a causas de estrés, como se observó en la encuesta de riesgo psicosocial más del 50% expreso síntomas fisiológicos o emocionales. Es decir, se evidencia que la tensión que se presenta por las condiciones intra y extra laborales los empleados se están viendo afectados y ya han presentado afectaciones fisiológicas.



Desde el punto de vista de las investigadoras, es importante realizar un cambio cultural de fondo, donde se realicen modificaciones al estilo de liderazgo, se definan específicamente los roles y se disminuya el impacto de los grados de familiaridad al interior de la organización, de esta forma se tendría impacto sobre los factores críticos de la evaluación de factores intralaborales y a un mediano plazo se lograría mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

De igual forma es importante tener claro que existe una mínima posibilidad de intervención sobre el riesgo más alto, que es el extra laboral, por que la organización no cuenta con un presupuesto muy amplio para invertir en este sentido y mitigar un riesgo como el del desplazamiento trabajo-vivienda- trabajo para lo cual se plantearía la necesidad de unas rutas de transporte de la empresa, proyecto que requiere una inversión considerable, con el fin de plantear estas situaciones a la Gerencia de la Organización se incluye la entrega de un informe ejecutivo de la investigación realizada (Anexo E) se debe mencionar que este documento es diferente al informe que se tiene de la totalidad de los resultados de la encuesta implementada.

Recomendaciones

De acuerdo al análisis obtenido de las conclusiones se determina la necesidad de crear un Programa de Vigilancia Epidemiológica dirigido al riesgo psicosocial a continuación las sugerencias para que sean incluidas en el mismo, en primer lugar se debe generar espacios de capacitación para formación de líderes, y para potencializar esta competencia en los colaboradores.

Efectuar las evaluaciones de desempeño, por lo menos una vez al año y hacer seguimiento a las observaciones o compromisos establecidos e ir acompañada de retroalimentación objetiva y constante, sin embargo en este punto es necesario aclarar que también se debe modificar o



ampliar la evaluación actual, de forma que permita evaluar puntualmente los puntos críticos que se han identificado en la evaluación de riesgo psicosocial. La evaluación de desempeño también debe fortalecer los aportes de los colaboradores para descubrir posibles obstáculos en el desarrollo de la tarea.

Tener en cuenta diagnóstico de necesidades y evaluación de desempeño, para la realización del programa de capacitaciones, en el sentido de formación de igual forma es necesario realizar inducción y re inducción al cargo, socializando manuales de funciones y responsabilidades. Es necesario que se posibiliten trimestralmente espacios de encuentro, retroalimentación y socialización enfocados a mejorar el ambiente laboral y el rol de cada colaborador.

Realizar capacitaciones enfocadas al fortalecimiento de las relaciones sociales, abarcando temas como trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflicto, entre otros.

Para combatir los altos niveles obtenidos en la escala de estrés se pueden desarrollar estrategias que brinden herramientas para el adecuado manejo del estrés. (Yoga, relajación, rumboterapia)

Es necesario generar un programa de estímulos y recompensas. Plan de incentivos, cuyo objetivo sea hacer un reconocimiento por el trabajo bien hecho, previamente se requiere fortalecer el posicionamiento adecuado de los líderes. Por tal razón se debe trabajar en fortalecer una conversación entre líderes y colaboradores que se fundamente en la confianza, cooperación e involucramiento, para que los líderes direccionen, retroalimenten, motiven, desarrollen e inspiren a sus colaboradores. Se sugiere puntualmente actividades como: Empoderamiento de líderes (generación del ser- pensar actuar del líder), alineamiento con la estrategia de la organización y fortalecimiento de los mismos.



Es importante trabajar el concepto de trabajo en equipo, puede ser llevando a cabo actividades de formación para reforzar aspectos relacionados con la consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, interacción.

Referencias bibliográficas

- Betancurt R (2014) Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en empresas de producción del Centro Occidente de Colombia. Tesis Universidad de Manizales. Recuperado de <http://idum.umanizales.edu.co:8080>
- Cabrejo, A. (2014) Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012. Tesis Maestría en Administración en Salud Bogotá no publicada. Universidad del Rosario. Colombia.
- Cacivio, R. (2016) Tesis Doctoral Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina Tomado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59647/Documento_completo__.pdf-PDFA.pdf?sequence=3 15-05-2018
- Camacho A y Mayorga D (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social .Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Cruz, E. (2014) ECCI- Metodología del Project Managenent Institute (PMI) para la gestión de proyectos de I+D+I
- Daza, Félix M. (1995). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Tomado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf / el 04/02/2018



Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario Oficial de

Colombia. Ministerio del trabajo 26 de mayo de 2015.

Decreto 2403 de 2001 Por el cual se reglamenta la integración, financiación y funcionamiento de las juntas de calificación de invalidez, 20 Noviembre 2001.

Delgado Padial; A. (2015) Doctor en Psicología Director de la Cátedra SABIO-Salud y Bienestar Organizacional Universidad de Granada España II Congreso Internacional en seguridad y Salud en el Trabajo. Tomado de

<http://www.uniminuto.edu/documents/968618/6599841/Los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+-+Dr.+Antonio+Delgado+Padial.pdf/bd53a8cc-0493-4eb0-9300>

EDOC. Concepto de desempeño laboral. (2010) Tomado de <https://edoc.site/concepto-de-desempeo-laboral-pdf-free.html>

Evaluación de factores de riesgo psicosocial Pontificia Universidad Javeriana.

Franco, Y (2014) Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo.

[Blog Internet] Venezuela Disponible:

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> [2018/07/09].

González A. (2016) Estrés laboral en Colombia en cifras. Tomado de <https://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Guevara Lozano, M. (2015) Trabajo de grado: La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización Tomado de

<file:///E:/GH/pnal/eps/seminario/ENSAYO%20DE%20GRADO%20riesgo%20psicosocial.pdf> / 19/02/2018

Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. (2010) Metodología de la Investigación.



- Jaramillo Coral J. (2013). Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés en los colaboradores de CENEDAR S.A. del municipio de Tuquerres. Tomado de <http://sired.udenar.edu.co/1957/1/89351.pdf> / el 09/02/2018
- Kootzh, H. (2004), Administración de una personas Global (Ed.6), México, P634.
- Ley 776 de 2002, Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales, 17 diciembre 2002.
- Manjarres, L. (2015). Trabajo De Investigación Riesgo Psicosocial. Tomado de <http://es.calameo.com/read/004494543c6d807a428be> / el 05/02/2018
- Millares, F. (2010). Estrés laboral. España: Universidad San Pablo Tomado de <http://www.fernandomiralles.es/LECTURAS/estreslaboral.pdf> 05/02/2018
- Ministerio de la Protección Social Bogotá D.C., Julio de (2010). Batería de Instrumentos para la Motivación laboral: Estadísticas 2016. (2016) Remica empleo. Tomado de <https://remicaempleo.es/motivacion-laboral/>
- Normatividad de los factores de riesgo Psicosocial laboral en Colombia –Medellín.
- Parra, L.; Muñoz, I. Ledarga, L. (2016). Estado del arte sobre criterios y modelos de prevención de riesgo psicosocial laboral en manuales, protocolos, guías y artículos científicos, publicados en el período 2004 al 2016. Universidad libre maestría salud ocupacional Santiago De Cali.
- Peláez, A. y Cuellar, S. (2014) Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales. Tesis Especialización Gerencia del talento humano no publicada. Universidad de Manizales. Colombia. Quinta edición. Mc Graw Hill



Resolución 2646 de 2008 Responsabilidades para la identificación. Resolución_2646_2008.pdf

[Internet]. [Cited 2015 May 12]. Available from:

http://www.arlsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf

Reynaga, Y (2015) Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de

Empresas, Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital HUGO PESCE

PESCETTO de Andahuaylas – Perú Tomado de

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15/05/2018

Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A.

México.1997. Tomado de

https://drive.google.com/file/d/0B_5sJ55jMLo6S0tmN1RyNkdSUK6/view 15/05/2018

Universidad Ces División De Posgrados De Salud Pública Junio

Universidad San Carlos (2016) Formando líderes en agro negocios. Manual de Elaboración

Anteproyecto y Tesis de grado – Paraguay Tomado de

https://www.sancarlos.edu.py/documentos/Reglamento_de_Tesis.pdf

Vásquez Espinoza, G. (2015). Tesis previo a la obtención del título de: Magister en gerencia en

servicios de salud. - Ecuador. Tomado de [http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1127/1/T-](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1127/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000002.pdf)

[UTB-CEPOS-MGSS-000002.pdf](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1127/1/T-UTB-CEPOS-MGSS-000002.pdf) / el 05/02/2018

Anexos

Anexo A. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento se elabora de conformidad con la Resolución 2848 de 2008, mediante la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Debido a lo anterior, para usted poder participar en esta evaluación, debe estar de acuerdo con los siguientes puntos, en caso contrario puede retirarse del proceso de evaluación, no obstante, es importante que tenga en cuenta que la salud ocupacional es responsabilidad no sólo del empleador sino que es una obligación y un derecho del trabajador en pro de velar por el cuidado de su salud y la prevención de los riesgos a los cuales está expuesto en el ambiente laboral. 1. Esta evaluación forma parte de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 2848 de 2008. 2. La evaluación consiste en la aplicación de cuestionarios donde se realizarán algunas preguntas sobre las condiciones del trabajo al interior de la organización, las condiciones de vida del trabajador por fuera de la organización, los rasgos de personalidad del evaluado, sus estrategias de afrontamiento y sus condiciones de salud general, salud mental, nivel de vitalidad, satisfacción laboral y estrés. 3. La información recolectada a través de diferentes instrumentos ayudará al empleador a tomar mejores decisiones sobre acciones de intervención y control de los posibles factores de riesgo que se identifiquen dentro del ámbito psicosocial. 4. La información recolectada es de carácter confidencial y es sometida a reserva conforme con lo establecido en la ley 1090 de 2008, esta información será conocida por las personas requeridas para la identificación, análisis e intervención, quienes harán uso responsable de la información de acuerdo a la normatividad 5. De acuerdo a la resolución 8430 de 1993 este procedimiento es categorizado como un procedimiento sin riesgo alguno para las condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales del evaluado. De acuerdo a la anterior información yo _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, certifico que deseo participar voluntariamente en este proceso evaluativo de factores de riesgo psicosocial y doy constancia que he entendido las condiciones y objetivos de la evaluación que se va a realizar, que estoy satisfecho(a) con la información entregada sobre el proceso de evaluación, que la he recibido en un lenguaje claro y sencillo, y me han dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción. Como constancia firmo este consentimiento el día ____ del mes _____ del año ____ en la ciudad de _____

Firma del evaluado

Firma de psicólogo especialista en S.O.

Número de Identificación _____

Con Licencia N° _____

Anexo B. Cuestionarios Forma A y B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL
FORMA A
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.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repelivo	X		 		

↑
 Respuesta definitiva

↑
 Respuesta equivocada

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.


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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 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					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

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 tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					


 Ministerio de la Protección Social
 Ecuador - Colombia

Libertad y Orden


 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	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
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					


 Ministerio de la Protección Social
 República del Ecuador

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

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
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver 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
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

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
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					


 Ministerio de la Protección Social
 Caja Costarricense de Seguro Social

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	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
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Facultad de Ciencias
JAVERIANA
 Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

Libertad y Orden


 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo	<input type="checkbox"/>				
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos	<input type="checkbox"/>				
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo	<input type="checkbox"/>				
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones	<input type="checkbox"/>				
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo	<input type="checkbox"/>				
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos	<input type="checkbox"/>				
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita	<input type="checkbox"/>				
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño	<input type="checkbox"/>				
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo	<input type="checkbox"/>				

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Usted y Su
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá


 Ministerio de la Protección Social
 Facilita la vida

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
 Respuesta definitiva

↑
 Respuesta equivocada

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.


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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 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					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					


 Ministerio de la Protección Social
 Facilita la cuenta

Salud y Orden


 Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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	Disputo 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 cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					


 Ministerio de la Protección Social
 Justicia y Oportunidad

 Facultad de Administración
J A V E R I A N A
 Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					
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 cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles 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					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver 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 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					
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					


 Ministerio de la Protección Social
 Policía Nacional

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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 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 indagán 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					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
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					

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					


 Ministerio de la Protección Social
 Pacífico de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

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					

Fecha de aplicación:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Liberad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desganó.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de inestabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de ColombiaPontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá


 Ministerio de la Protección Social
 Hacemos la Diferencia

Libertad y Orden


 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

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					


 Ministerio de la Protección Social
 Instituto de Costos

 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					


 Ministerio de la Protección Social
 República de Colombia

Salud y Oportunidad


 Pontificia Universidad
JAVERIANA
 Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

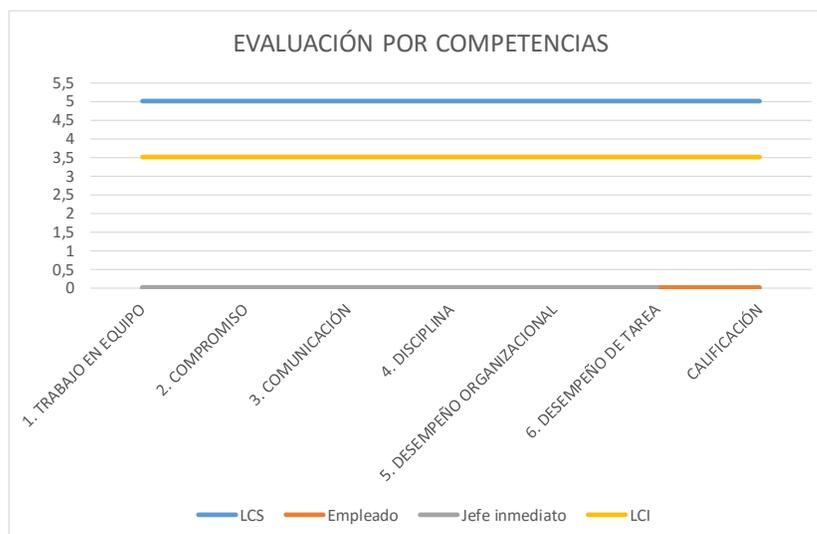
Anexo D. Formato de Evaluación de desempeño

 FORMATO EVALUACIÓN DE 90° DEL DESEMPEÑO EMPLEADOS		Código: GH-F-009		
		Empleado		
		Jefe inmediato		
1. TRABAJO EN EQUIPO Tiene disposición a colaborar con los demás compañeros de trabajo Comparte información y trabaja cooperativamente con el equipo de trabajo Ayuda a los nuevos empleados de la empresa a integrarse al equipo, orientado en sus funciones Tiene la capacidad de trabajar en equipo sin ninguna dificultad, colaborando unos con otros Trata de ayudar a sus compañeros de trabajo y superiores en la medida de que le sea posible Logra comprensión y compromiso grupal			0	0
2. COMPROMISO Tiene la capacidad de expresar hechos, problemas, opiniones y soluciones Demuestra alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir y hacer los procesos, llegando a superar las expectativas de los cliente internos y/o externos Cumple responsablemente con la realización de su trabajo dentro de los plazos establecidos Fomenta el prestigio y la buena imagen de GTS S.A. Tiene sentido de pertenencia Establece para sí misma (o) objetivos de alto desempeño y lo alcanza con éxito. Tiene un buen nivel de desempeño y alcanza siempre los objetivos que se le pautan, esforzándose por mejorar continuamente y por participar y aportar ideas y soluciones propuestas.			0	0
3. COMUNICACIÓN Presta atención y sensibilidad frente a las inquietudes de los demás Alienta el intercambio de información de ideas y es abierto a los consejos y puntos de vistas de las demás personas Escucha y se interesa por conocer los criterios y puntos de vista de las demás personas de GTS S.A. Tiene fluidez y capacidad en la comunicación oral Demuestra interés por su compañeros de trabajo, los acontecimientos y las ideas, mostrando un trato de respeto hacia ellos Se expresa de forma clara en la comunicación por escrito Atiende con paciencia y autocontrol las situaciones de reclamación, quejas o sugerencias de sus compañeros de trabajo Utiliza una expresión verbal adecuada, empleando un lenguaje claro y positivo en la interacción con sus compañeros de trabajo y superiores Proporciona un trato amistoso, respeto y cortés con sus compañeros de trabajo y superiores			0	0
4. DISCIPLINA Es puntual a la hora de llegada y salida de su jornada laboral Realiza las tareas y compromisos laborales de manera puntual Se adapta y acepta las políticas institucionales establecidas por GTS S.A. Acepta las instrucciones establecidas por GTS S.A. Cumple con las actividades pactadas en el cargo que desempeña			0	0
5. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Hace mejoramiento voluntario del rendimiento laboral Realiza mejora voluntaria de la calidad del trabajo Hace uso adecuado del tiempo y los recursos laborales			0	0
6. DESEMPEÑO DE TAREA Tiene capacidad de toma de decisiones Tiene capacidad de organización y planificación Tiene habilidades en la resolución de problemas Tiene la habilidad de aprendizaje autónomo Posee los conocimientos técnicos necesarios para las funciones que le han sido designadas			0	0
TOTAL			0	0
PUNTAJE FINAL DE LAS PARTES			0	
INSTRUCCIONES La presente evaluación se debe realizar 1 de diciembre de cada año, a todos los empleados de G.T.S S.A., Se realiza en una reunión entre el empleado y el jefe inmediato, donde cada uno coloca la valoración de considere del desempeño del empleado. Esta formado arrojará la calificación final de acuerdo a una ponderación de la calificación de las partes Terminada esta evaluación se hará entrega a la coordinadora de gestión humana, quien la utilizará para los respectivos prodecimientos.				
OBSERVACIONES G.T.S S.A. desarrolla la presente evaluación con el fin de direccionar el plan de capacitaciones, el bienestar laboral y estímulos y la promoción de personal. Esta evaluación no es el es único medio ni el obligatorio para la promoción de personal dentro de G.T.S S.A.				
Firma empleado:		Firma Jefe inmediato:		Firma Coordinación gestión humana:
Fecha:		Fecha:		Fecha:

	LCS	Empleado	Jefe inmediato	LCI
1. TRABAJO EN EQUIPO	5	0	0	3,5
2. COMPROMISO	5	0	0	3,5
3. COMUNICACIÓN	5	0	0	3,5
4. DISCIPLINA	5	0	0	3,5
5. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	5	0	0	3,5
6. DESEMPEÑO DE TAREA	5	0	0	3,5
CALIFICACIÓN	5	0	0	3,5

TOTAL CALIFICACIÓN

0



Anexo D. Entregable a la Empresa (Archivo adjunto)