

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA CAMBIOS NUEVO DORADO S.A.S

PRESENTADO POR:

YASMIRA DURÁN CÉSPEDES

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de especialista en

Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

LUISA FERNANDA GAITAN AVILA

UNIVERSIDAD ECCI.

FACULTAD POSGRADO

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2020

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁREA
ADMINISTRATIVA CAMBIOS NUEVO DORADO S.A.S

DE CAMBIOS NUEVO MDORADO S.A.S

YASMIRA DURÁN CÉSPEDES.

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de especialista en

Gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Código de la estudiante

9457

UNIVERSIDAD ECCI.

FACULTAD POSGRADO

PROGRMA DE ESPECIALIZACIÓN

BOGOTÁ D.C.

2020

ÍNDICE GENERAL

1 TÍTULO	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. Formulación del problema	4
2.2. Sistematización de la pregunta	4
3. OBJETIVOS	5
3.1 Objetivo general	5
3.2 Objetivos específicos	5
4.JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIONES	6
4.1. Delimitaciones de la investigación	6
5. MARCO DE REFERENCIA	7
5.1 Estado del arte	7
5.2 Marco teórico	14
5.2.1Riesgo Psicosocial	14
5.2.1.1. Definición de Riesgos psicosociales	14
5.2.1.2 Tipos Riesgos psicosociales	14
5.2.1.3 Consecuencias de los riesgos psicosociales	16
5.2.1.4 Condiciones de trabajo	16
5.2.2 Intervención de las áreas disciplinarias	17
5.2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	17
5.2.2.2 Psicología organizacional.	18
5.2.2.3 Recursos humanos	18
5.2.2.4 Personal	19
5.2.2.5. Higiene y seguridad Industrial	19
5.2.2.6 Salud y trabajo.	20
5.2.2.7 Prevención de riesgo laboral	20
5.3. Marco Legal	21

6. MARCO METODOLOGICO	22
6.1. Paradigma	22
6.2 Tipo y Diseño de Investigación	22
6.3 Población	23
6.4. Muestra	23
6.5. Instrumento	24
6.6. Técnica De Análisis De Datos	25
6.7. Fases De La Investigación	25
6.7.1. Fase conceptual	26
6.7.2. Fase Metodológico	26
6.7.3. Fase Empírica	27
6.7.4. Cronograma	28
6.7.5. Presupuesto	29
7. RESULTADOS	30
7.1 Resultados Demográficos	30
7.2 Dominios y Dimensiones intralaboral	34
7.3 Dimensión Extra laboral	40
7.4 Estrés	42
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
8.1 Análisis Demográfico	47
9. CONCLUSIONES	45
9.1 Riesgo Intralaboraly extralboral Forma A y B Prueba	44
10. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma	28
Tabla 2 Presupuesto	29
Tabla 3. Distribución por Edades.....	30
Tabla 4 Distribución por Género	30
Tabla 5. Distribución por Estado Civil	30
Tabla 6. Distribución por Número de Personas económica Cargo.....	31
Tabla 7. Distribución por Profesión.....	31
Tabla 8. Distribución Personal por Estrato	31
Tabla 9. Distribución por Tipo de Vivienda	32
Tabla 10. Distribución por Tipo de Contrato.....	32
Tabla 11. Distribución por Antigüedad	32
Tabla 12. Distribución por Tipo de Cargo	32
Tabla 13. Distribución por Departamento o Sección de la Empresa donde Labora	33
Tabla 14. Horas Laboradas al día	33
Tabla: 15. Liderazgo y relación social en el trabajo.....	34
Tabla: 16. Control sobre el trabajo.....	35
Tabla: 17. Demanda de Trabajo.....	36
Tabla: 18 Recompensas.....	38
Tabla: 19 Puntuación total riesgo Intralaboral	39
Tabla: 20 Dimension extralaboral.....	40
Tabla: 21 Puntuaje intralaboral y extralaboral.....	41
Tabla: 22 Estrés.....	42

Lista de anexos

Anexo. A. Acta de compromiso y de aprobación de los socios.....	94
Anexo. B. Fotografía de la reunión con el personal	95
Anexo. C. Fotografía de la aplicación de la Batería de riesgo Psicosocial.....	96
Anexo. D. Analisis Dominios Y Dimensiones Intralaboral.....	97
Anexo. E. Analisis Dimensión Extra Laboral.....	99
Anexo. F. Programas de prevención riesgos psicosocial en el área adminsitrativa de cambios nuevo dorado S.A.S	102
Anexo. G. Cromograma Ejecución del Programas de prevención riesgos psicosocial en el área administrativa de cambios nuevo dorado S.A.S,	137

1. TÍTULO

Programa de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de Cambios
Nuevo Dorado S.A.S.

2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

Para observar la gravedad del problema de Riesgo psicosocial actualmente a nivel mundial, Fernández 2010 señala que “podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como a la productividad empresarial “ La Organización Mundial de la Salud(OMS) por ejemplo estima que al menos el 25% de los pacientes que utilizan algún sistema de salud lo hacen por algún trastorno mental, proyectan que para el 2025 los trastornos mentales serán la primera causa de discapacidad laboral. En México han determinado que los riesgos psicosociales son las causa de entre un 50% y 60% de todas las jornadas de trabajo perdidas. Simplemente en el 2017 hubo 13 millones 625.951 días inhábiles expedidos cuyo costo por trastornos mentales corresponde al 11 %, ascendiendo a 4.773 millones 532.999.97 pesos.

Según informa Julio Neffa (1984), en Latinoamérica, El riesgo psicosocial “el trabajador es un sujeto que busca desarrollarse aceptando los desafíos, por ello el trabajo le permite descubrir sus capacidades y potencialidades”. En argentina la Ley de Riesgos del trabajo en su art 6 percibe las contingencias y situaciones que cubre, remitiendo al decreto 658/1996 de enfermedades profesionales, en las cuales son están incluidas las patologías consecuentes a riesgo psicosociales en el trabajo. Se realizo la encuesta comprendió 7.195 trabajadores representativos de más de 3.000.000 de trabajadores en 24 provincias, divididas en 6 regiones. El 70 % de los trabajadores se concentra en el Gran Buenos Aires, seguidos de las regiones Centro con 13,1; Noreste con 6.3 %; Cuyo 5,1%; Noroeste 3,3% y Patagónica 2,2 %. En dicha encuesta se incluyeron respuestas de variado signo que apuntaron a describir las condiciones generales de empleo y trabajo. Entro de estos tópicos se incluyeron variables referidas a salud y trabajo. A su vez, consta un módulo denominado “factores psicosociales”

En Colombia, de acuerdo Torres G., Idier A. Ballesteros M., Manuel. (2015) comenta que “La emoción es definida, desde un aspecto fisiológico , cuando una situación o estimulo sea interno o externo , tiene la capacidad de generar una reacción corporal con respuestas involuntarias: cambios en el ritmo cardiaco, respiratorio, aumento en la sudoración, cambio de tensión muscular, sequedad en la boca, presión sanguínea” El Ministerio del trabajo sobre

enfermedad mental aporta altas tasas de depresión, ansiedad, conductas adictivas, entre otras; sin embargo los datos relacionados con el trabajo no fueron objeto de estudio o publicación; pero se estima, a partir de otras experiencias como las europeas. La estadística de la escuela Nacional de Condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales en Colombia muestra que los factores de riesgos psicosociales ocupan el segundo lugar de prevalencia, después de los ergonómicos. Así mismo, entre 20% y 33% de los trabajadores manifiestan sentir estrés relacionado con el trabajo.

En Bogotá no es ajeno a esta problemática, de acuerdo a la Universidad de la Salle, de 179 trabajos investigativos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, programa de Trabajo Social dos tesis aportan significativamente al tema investigado: “Factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de las compañías restaurante Cali Mío, Comercializadora El Trébol Ltda., Cali Vea, Inversora El Cóndor, la Brasa Roja S.A. y Compañía Servicios y Procesos Alimenticios CBC Ltda.”⁴. Cuyo objetivo general es “Identificar y describir los factores de Riesgo Psicosocial vivenciados por 773 trabajadores/as entrevistados de las compañías: Restaurante Cali Mío, Comercializadora el Trébol Ltda., Cali Vea, Compañía Inversora el Cóndor La Brasa Roja S.A. y Compañía Servicios y Procesos Alimenticios CBC Ltda.”.

La empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S, es susceptible de experimentar riesgos psicosociales, uno de los principales problemas es el ámbito laboral ya que diariamente los colaboradores se ven involucrados con actividades y condiciones de trabajo estresantes que puede verse afectado en su labor cotidiana. Como consecuencia se puede hablar que en la actualidad existen varios riesgos que afectan sus labores sin darse cuenta de ello.

Este proyecto basado en los riesgos psicosociales sobre la prevención, es indispensable promover estrategias que mejoren el ambiente o las condiciones de los colaboradores para que puedan desenvolverse adecuadamente y evitar condiciones que perjudican sus actividades y por consecuencia también la productividad de la organización. Se observa que existen riesgos psicosociales, para lo cual es necesario, primero realizar la batería psicosocial y luego un programa de prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa para mejorar las condiciones y así se disminuirán ciertas afecciones que puedan existir.

2.1. Formulación del problema

En la búsqueda por aportar desde el estudio de investigación se pretende responder al interrogante

¿Cuáles es el programa que se debe implementar para lograr prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S, ubicada en Bogotá Colombia en el año 2020?

2.2. Sistematización de la pregunta

¿Cuál es el problema que aparece como producto de la tensión de la operación y las órdenes repetitiva de las tareas que realizan en cada actividad laboral?,

¿Cómo la comunicación e información escasa o distorsionada produce conflicto en las relaciones laborales?

¿Cómo la sobre carga de trabajo y distorsión en las órdenes deteriora la realización de las tareas?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Diseñar un programa orientado a la prevención del riesgo psicosocial en el área administrativa de la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S, con el fin mejorar la calidad de vida

3.2 Objetivos específicos.

Identificar los principales riesgos psicosocial a nivel intra laboral, extra laboral y niveles percibidos de estrés en la población trabajadora de Cambios Nuevo Dorado S.A.S.

Analizar los resultados obtenidos a partir de la valoración realizada, teniendo en cuenta los datos sociodemográficos suministrado por lo trabajadores

Diseñar un cronograma para ejecución del programa de la prevención de riesgos psicosocial en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S.

4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

La idea de realizar un proyecto con el tema de riesgo psicosociales, surge de analizar algunos estudios en el ámbito psicosocial, se sostiene que los factores psicosociales relacionados con el trabajo tienen una correlación directa en la salud. En efecto, los resultados obtenidos demuestran que existe una relación directa entre los síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y las condiciones de trabajo estresantes, que generan desgaste en la salud física y mental del trabajador.

Cambios Nuevo Dorado S.A.S, es una empresa de servicios de profesionales de operación de divisas, donde se puede observar y detectar aquellos riesgos que requieren pronta atención e intervención; Se puede observar además condiciones inadecuadas de trabajo como: La falta de pausa en el trabajo, la retroalimentación del desempeño del personal, las exigencias de responsabilidad del cargo de cada trabajador, sobrecarga de trabajo, el estrés, entre otros y por lo tanto se pueden observar en mayor medida dos tipos de riesgos: Psicosociales y ergonómico; pero se creyó más importante comenzar por los riesgos psicosociales. Un riesgo psicosocial dentro de la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que requiere conocer de primera mano cuáles son los principales riesgos que interfieren en los trabajadores y la posible recomendación de intervención para controlar su incidencia y mejorar la calidad de vida que de una u otra forma se pueden ver afectados por esas situaciones.

Por tanto, es oportuno señalar la importancia de un programa de prevención orientados a identificar los riesgos psicosociales, presentes en las organizaciones del área administrativa actual, para disminuir los riesgos desfavorables y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

4.1. Delimitaciones de la investigación

El no poder aportar a la empresa el determinar un programa de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S, debido al aislamiento obligatorio dada por el gobierno nacional y/o distrital por la circunstancia presentada por la pandemia SAR coVi2(COVID-19

El tiempo del diseño del programa previsión de riesgos psicosociales en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S, es por seis meses.

La disminución de personal en el en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S, sobre la gestión del programa de prevención de riesgo psicosociales por la reducción financiera.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Estado del arte

Grisales, Y. M, Rico, K. V, Roa, S. E. (2014). *Factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá*. (Tesis de grado) Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia, dice:

La presente investigación tuvo como objetivo realizar la identificación de los factores de Riesgo psicosocial en los colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá. De tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 226 colaboradores de una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá, elegidos mediante muestreo por conveniencia. Se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que fue creada y validada a nivel nacional por la dirección general de riesgos profesionales del ministerio de la protección (2010). Se logró determinar en las condiciones intralaborales forma a dos dimensiones con puntuación alta, en la forma b seis dimensiones con puntaje alto, en las condiciones extralaborales forma a siete dimensiones con puntuación alta y en la forma b dos dimensiones con puntaje alto. Por lo anterior se genera la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas y establecer acciones de promoción de ambiente saludable entre los colaboradores pertenecientes a la empresa de Servicios. (p.5).

Giraldo, J.C. (2016). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: en cinco maestras de un hogar infantil de Cali*. (Tesis de grado) Universidad Cooperativa de Colombia, Cali, Colombia.

Sustenta:

El presente trabajo de grado de investigación, tuvo como objetivo identificar la percepción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en cinco maestras de un hogar infantil de la ciudad de Santiago de Cali. Mediante una investigación cuantitativa se abordó el tema específico para dar cumplimiento a los objetivos propios de la investigación, el estudio fue no experimental transversal descriptivo, utilizando una encuesta como técnica de recolección de datos.

La población se obtuvo mediante un muestreo aleatorio simple aplicado a las veinte maestras que constituyen el universo de estudio. Para la presentación de resultados, se consideró el tema como unidad de análisis y la correlación teórica sobre los riesgos psicosociales, apoyándose directamente en la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial del ministerio de protección social (2009 y 2010). Los resultados de la investigación evidenciaron la percepción de riesgo psicosocial al cual estaban expuestas las maestras del hogar infantil objeto de estudio y con base en ellos finalmente se emitieron una serie de recomendaciones a corto plazo para la intervención de los riesgos cuyos resultados mostraron exposición moderada para las trabajadoras en el jardín. (p.9).

Montilla, C. A, Kaiser, A. M. (2016). *Diseño de programa de intervención en riesgos psicosociales intralaborales a partir del análisis de las demandas del trabajo en una organización en salud*. (Tesis de grado) Pontificia Universidad Javeriana Cali, Cali, Colombia

Argumenta:

El mundo y sus dinámicas relacionales cambian constantemente. Los diversos factores a los que se ve expuesto el ser humano fácilmente pueden influenciarlo de manera positiva así como de manera negativa, haciendo de su cotidianidad una experiencia saludable o no. Los riesgos a los que se exponen las personas cuando se encuentran realizando una tarea o cumpliendo determinada función pueden ser determinados de acuerdo a las influencias tanto internas como externas del contexto laboral. Dimensiones como las psicosociales cada vez cobran mayor relevancia en el campo organizacional, y aspectos

como el bienestar y la prevención son hoy en día ampliamente divulgados. La presente investigación tuvo como objetivo brindar una descripción de los resultados obtenidos en una encuesta realizada por la pontificia universidad javeriana de Cali donde se evidenciaron puntajes muy altos en el dominio demandas del trabajo. La anterior información se recolectó con una batería estandarizada por el ministerio de protección social (2010) de Colombia en conjunto con la universidad javeriana – Bogotá que mide riesgos psicosociales intralaborales, la cual se aplicó a personal asistencial sin personal a cargo, es decir, la forma b. Además de la descripción, surgió como producto de dicha investigación una propuesta de un programa de intervención teniendo en cuenta las dimensiones del dominio demandas del trabajo. Palabras clave: factores de riesgo psicosocial intralaboral, demandas del trabajo, programa de intervención. (p. 1

Andrade, A, Salamanca, B, Ascanio, Y. (2017). *Identificación de factores de Riesgo Psicosociales de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana, de la ciudad de Valledupar* (Especialización). Fundación Universitaria Del Área Administrativa, Valledupar, Colombia.

Informa:

Los riesgos psicosociales en el trabajo son todos aquellos factores o elementos del contexto o del contenido laboral y organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral (Cox, 2000). El estudio realizado a esta institución en cuanto a Factores de riesgo psicosociales deviene de la reglamentación que existe y que es de obligatorio cumplimiento desde el año 2008, ya que se ha venido presentando ciertos eventos relacionados con patologías de estrés laboral, y se determinó que la causa principal está relacionada con la carga laboral y con los niveles de jerarquización, debido a que la cadena de mando presentaba una carencia de conductos regulares y generaba problemas en los procesos de retroalimentación en las actividades diarias. El objetivo del estudio es identificar los factores de riesgos psicosociales en los funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, mediante la aplicación de la batería para la identificación de riesgos psicosociales diseñada por la Universidad Javeriana y avalada por el Ministerio de Protección Social, que busca identificar las características nocivas de la organización del trabajo. La evaluación de los

riesgos psicosociales Intralaborales, Extralaborales y valoración de estrés, nos indica que la población trabajadora se encuentra en nivel medio y el nivel de estrés es medio, como consecuencia, requiere un sistema de vigilancia epidemiológica para la intervención y minimización de los hallazgos.

Palabras Claves: Estrés laboral, Personal administrativo, Gestión de Riesgos, Grupos vulnerables, Riesgos laborales. (p. vi)

López, S.M, Sierra, J. J, Puerto, M. J, Moreno, M. (2017). Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá (Especialización). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia. Relata:

El presente trabajo tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgos psicosocial Intralaborales, Extralaborales y niveles de Estrés de los trabajadores de una Empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá, fundamentada en el análisis cuantitativo para analizar y comprobar datos e información concreta. La muestra estuvo conformada por 128 trabajadores de la empresa, de los cuales 12 corresponden a Jefaturas con personal a cargo, 6 son de área Administrativa y 110 operativos, así las cosas, se utilizó como herramienta, la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). Posteriormente, se realizó el análisis de los resultados a nivel de cada factor de riesgo evidenciando los hallazgos a través de correlaciones estadísticas por medio de la fórmula de Pearson, teniendo en cuenta las variables de los Dominios, Dimensiones Intralaborales (Tipo A y B), Extralaborales y niveles de estrés, encontrando niveles de riesgo alto intralaborales en la forma A , en el dominio control sobre el trabajo en su dimensión capacitación, oportunidades de desarrollo ,uso de habilidades y conocimientos y en el dominio demandas del trabajo en su dimensión consistencia de rol. Por último, se concluye proponer un plan de intervención abarcando los dominios y dimensiones que arrojaron riesgo alto según lo evidenciado en las correlaciones estadísticas. Palabras clave: Servicio de transporte especial, Factores de Riesgo Psicosocial. (p. 14).

Mora, A. M, Niño, B. L, Mendoza, S. A. (2018). Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico (Especialización). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.

Comenta:

Esta investigación tuvo como propósito proponer un plan de intervención para el manejo del riesgo psicosocial y estrés laboral en una Empresa del sector farmacéutico de acuerdo a la medición realizada por una Empresa asesora al aplicar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Se realizó un análisis de la información que arrojó como resultado una matriz de priorización sobre la cual se propuso el plan de intervención a partir de lo sugerido por el diagnóstico y las recomendaciones propuestas por el grupo investigador. Desde lo sugerido del diagnóstico, se plantea la necesidad de diseñar el sistema de vigilancia epidemiológica, un plan de intervención y monitoreo a los cargos que puntuaron alto y el diseño del perfil de cargo para el caso de atención prioritaria (CAP) y otras recomendaciones. Con lo anterior, se dio respuesta a los tres objetivos propuestos en esta investigación: plantear plan de intervención para manejo de riesgo psicosocial, diseñar plan de intervención y monitoreo de cargo al (CAP) y diseñar el Sistema de Vigilancia Epidemiológica. (p. 5).

Salamanca, M. S. (2017). *Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá*

(Tesis de grado). Fundación Universitaria los libertadores, Bogotá, Colombia. Dice:

El objetivo general de esta investigación consistió en medir los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos por los empleados del área operativa de la empresa de seguridad Servisión de Colombia y proponer un plan de intervención para mejorar las condiciones de salud laboral del personal. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 541 guardas de seguridad, colaboradores de la organización. Los resultados muestran que los factores de riesgo intralaboral con más altos están asociados a la dimensión control sobre el trabajo y demandas del trabajo. La conclusión principal señala que los factores que más afectan el

bienestar de los colaboradores son los intralaborales, los cuales tuvieron un puntaje alto en el factor de riesgo a comparación de los factores extralaborales, los cuales se encuentran en un nivel medio. Palabras clave: Psicología del trabajo, factores de riesgo psicosociales, medición e intervención. (p7).

Esmeralda, L (2012). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A* (Tesis de grado). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador. Comenta;

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Riesgos Psicosociales. El objetivo fundamental es Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas. La hipótesis plantea que: La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas. El fundamento teórico se basa, en el modelo de Herzberg los factores de higiene y factores motivantes, factores de riesgos psicosociales según Navarra, y efectos del bajo desempeño laboral. Investigación Cuantitativa, no experimental. La conclusión general se refiere a la identificación del nivel de exposición a factores de riesgos psicosociales en los trabajadores. Con la recomendación de tomar control en la variable de participación, implicación, responsabilidad, y la variable formación, información, comunicación.

Pérez, V. (2018). *Actores de Riesgo Psicosociales que inciden en la salud de los Profesores de Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de México, Zona Oriente*. (Tesis grado). Universidad autónoma del estado de México, Ciudad de México, México. Señala;

El objetivo de este estudio fue diagnosticar factores de Riesgo Psicosociales en profesores de una universidad pública en el Estado de México. El levantamiento de los datos se realizó con una encuesta para obtener información sobre aspectos socio demográficos y la escala para medir factores de riesgo psicosocial en profesores mexicanos (Unda et al., 2016). La salud laboral, se midió a través del cuestionario de contenidos del trabajo (CESQT) de Gil-Monte, (2011) y Estrés Laboral por el Job Content Questionnaire validado por Tovalin, Rodríguez, Cruz y Soto (2008) para la cultura mexicana. La población de estudio se conformó por 23 profesores, el análisis del proceso de los datos fue con el estadístico SPSS 21. De acuerdo con los resultados, los

Factores de Riesgo Psicosocial que más influyeron en la salud de los profesores son: Sobrecarga Académica 52.2%, Falta de Recursos 52.2%, Inequidad 26.1% y en menor proporción Estudiantes Difíciles 17.4% e Inseguridad 13%. Los factores de Estrés Laboral que más inciden en la salud de los profesores fueron: la percepción de bajo Apoyo de sus Superiores con un 73.9%, bajo Apoyo de Compañeros 34.8%, Desarrollo de Habilidades y Toma de Decisiones 26.1%, y Demanda de Trabajo con 21.7%. Los Factores significativos del Síndrome de Burnout fueron; Ilusión por el Trabajo con el 87% (en este caso es positiva la puntuación), en Desgaste Psíquico lo presentó el 43.5% (puntuación negativa) de los participantes y el 21.7% manifiesta Indolencia (maltrato a alumnos) en un nivel crítico.

Los datos anteriores denotan la importancia del estudio para prevenir posibles enfermedades (cardiológicas, neurológicas y psiquiátricas) además de mejorar la calidad de vida de los profesores.

Rodrigo, A. M, Mendieta, L (2013). *Revisión De La Evidencia Reciente Sobre Los Principales Métodos De prevención Primaria En Riesgo Psicosocial En El Trabajo*. (Tesis grado. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Argumenta;

La presente memoria se propuso describir las principales estrategias de prevención primaria en factores de riesgo psicosocial en el trabajo: el Modelo Obrero Italiano, ISTAS21, y el PRIMA. La elección de estos métodos se realizó mediante la asesoría de una experta en salud laboral, y la información utilizada fue recopilada mediante una búsqueda bibliográfica acuciosa. El análisis contempló una revisión crítica sobre los objetivos de cada método, su concepción de los factores psicosociales, los procedimientos que establecen, y el lugar que cada método asigna a los trabajadores. Encontrando que los métodos revisados comparten el objetivo de mejorar las condiciones laborales mediante distintas estrategias, incorporando a diversos actores que guían el proceso. Se concluye que la participación de los trabajadores es fundamental para desarrollar cualquier estrategia de prevención en el trabajo, y ésta debe incorporar la decisión y acción en toda instancia del proceso, buscando mejores condiciones laborales para los trabajadores.

5.2 Marco teórico

Los riesgos psicosociales han buscado comprenderse desde distintas opiniones. No obstante, para comprender cada una de ellas, primeramente, será importante definir algunos conceptos claves en el tema de investigación. Entre los cuales se encuentran

5.2.1 Riesgos psicosocial

5.2.1.1 Definición de Riesgos psicosociales.

Según Fernández (2010) menciona que “los riesgos psicosociales son aquellos factores derivados de la organización del trabajo y que pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de cada persona”.

Interacciones producidas por: El trabajo; es decir las condiciones o el ambiente en las que realiza la actividad profesional; y, el ritmo e intensidad de las tareas que desempeña el trabajador. Las personas; pues tiene mucho que ver con sus compañeros de trabajo, y con las personas quien comparte extra laboralmente o fuera de su lugar de trabajo. Aquellos factores relacionados con el trabajo como la tarea y las relaciones con superiores y compañeros; tendrá la capacidad de promover la autorrealización de cada trabajador ya sea personal o profesional, el bienestar de todo colaborador debe ser buscado por los directivos de toda organización, generando satisfacción en su desempeño laboral y obteniendo mejores resultados.

Llaneza (2009) señala que los riesgos psicosociales son: “un conjunto muy elevado de aspectos relacionado con la gestión y organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, clima y la satisfacción laboral” (p. 436).

Los riesgos psicosociales son factores derivados de las inadecuadas condiciones de trabajo, que pueden influir seriamente en la salud del trabajador de manera negativa, si estas son adecuadas se pueden conseguir excelentes resultados; se los puede diferenciar de otros riesgos por los síntomas o características que presentan.

5.2.1.1.1 Tipos Riesgos psicosociales.

De acuerdo McGrath la describió en 1970 dice que “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”. En 1974 fue Freudenberg quien lo describió como “un estado de fatiga o

frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo”.

Llaneza (2009) señala “dos definiciones de estrés laboral: el primero citando a la organización Internacional del Trabajo, define al estrés como una grave enfermedad que puede afectar en gran medida todos los países que se encuentre en vías de desarrollo; pues afecta y disminuye la productividad de las organizaciones y desarrolla problemas psicofisiológicos en los trabajadores de una empresa. Por otro lado, define al estrés como una respuesta del organismo de un trabajador para adaptarse a las demandas de entorno laboral en el que se desenvuelve una persona, que puedan ser perjudiciales para su bienestar o salud”.

En virtud de lo señalado Bernardo Moreno, (2010) “El Síndrome de Burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga de motivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral, proviene de la extensión alcanzada y de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.”

González, Lacasta y Ordoñez (2008) citando a Pines, Aronson y Kafry mencionan que el Burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” (p. 3).

Es inminente señalar lo que menciona Rivas (2003) citando a Piñuel, quien da una breve definición de mobbing: “El continuo y deliberado maltrato social que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos” (p. 15).

La sensación de un trabajador al no poder realizar alguna tarea, o al tener excesiva carga de trabajo y sentirse incapaz de terminarlo en un plazo determinado, puede provocar frustración

en la persona y esto puede ir aumentando mientras no se tomen medidas al respecto; consecuentemente se pueden generar otros síntomas y malestares que van agotando al trabajador, no solo en el ámbito laboral, pues esto también repercute en otros ámbitos de la vida de una persona, por ejemplo, en la vida familiar; problema que se conoce como burnout o síndrome del quemado.

5.2.1.2 Consecuencias de los riesgos psicosociales.

Según la definición de la OIT en 1986: “Los factores psicosociales en el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p.3,

citado por Moreno Jiménez, UAM, 2010) González y Pérez (2015), señalan “algunas consecuencias que se dan a causa de los riesgos psicosociales, expuesto como la Fatiga, cefalea, úlceras, trastornos osteomusculares, enfermedades cardiovasculares, desmotivación, estrés laboral, Síndrome de Burnout, ansiedad, aislamiento, agresividad, absentismo, bajo rendimiento, accidentes de trabajo, baja calidad entre otro”

Este tipo de consecuencia de riesgos psicosociales puede expresarse a través de la necesidad de cumplimiento. Por lo tanto, es necesario la evaluación de los riesgos psicosociales y de esta manera prevenir la aparición de síntomas que puedan afectar a los trabajadores.

5.2.1.3 Condiciones de trabajo.

Para los autores Caldas, Castellanos e Hidalgo (2014). Cita “Las condiciones de trabajo son todas las características o factores que se dan dentro del ámbito laboral, y que dependiendo de cómo se presenten pueden ser causantes de la aparición de riesgos tanto para la salud del trabajador como para la empresa”.

Por otro lado, Gózales, Mateo y González (2006) señalan que “las condiciones de trabajo son aquellas características del trabajo del ámbito laboral que pueda tener influencia para desarrollar riesgos que afectan la seguridad y salud para los colaboradores de una organización”

La característica o factor pueden ser el siguiente: Se encuentran la distribución de cada organización y del trabajo, como por ejemplo la carga del trabajo mental; actividades que requieran alto nivel de concentración y responsabilidad, intensidad elevada de trabajo,

distribución horario etc. Incluyendo factores como; Todas las características derivadas de la actividad profesional y del lugar de trabajo, que puedan tener influencia en el desarrollo de riesgos laborales. Sin embargo, existen varias condiciones de trabajo, que se presentan como los tipos de condiciones de trabajo (Ambiente físico, ambiente psicológico, ambiente social), tipos de riesgos laborales como riesgo (psíquicos, sociales físico, químico, biológicos). A partir de estos tipos de riesgos, se hablará únicamente de los riesgos psicosociales que son el tema del programa de prevención de riesgos psicosociales en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S.

5.2.2 Intervención de las áreas disciplinarias

Como se mencionó al principio de este apartado los riesgos psicosociales ha buscado comprenderse desde distintas disciplinas, entre las cuales se encuentran.

5.2.2.1. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En virtud de lo cual Menéndez, Fernández, Llana, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) mencionan que la seguridad en el trabajo es la “Técnica que lucha contra los accidentes de trabajo. Fundamentalmente actúa sobre los factores mecánicos agresivos del ambiente en el que se desarrolla el trabajo y frente a otros factores que se presenta súbitamente” (p. 49).

Es aquella que permite a toda empresa evaluar los diferentes tipos de riesgos que pueden darse como: físico, químico, ergonómico psicosocial, biológico, natural: y así planificar y ejecutar procedimientos para disminuir los riesgos que se haya detectado prevenir su aparición dentro de la organización, basado en una gestión de riesgo; es importante puesto que permite crear en todos los colaboradores una cultura de seguridad, cumpliendo y haciendo cumplir las normativas legales e institucionales.

Por lo tanto, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, es la encargada de llevar a cabo actividades que prevenga la aparición de riesgos que puedan amenazar la salud y bienestar tanto físico y psíquica de los trabajadores, así como de controlarlos en caso de aparezca, con el fin de crear un ambiente adecuado en el cual el personal de una empresa pueda desarrollar adecuadamente sus actividades que aminoren los riesgos que puedan presentarse en cualquier empresa , procurando una buena salud.

5.2.2.2 Psicología organizacional.

Al respecto Myers (2004) afirma que: “los psicólogos pueden asistir a las organizaciones en diversas etapas de selección y evaluación de empleados. Pueden ayudar a identificar las habilidades laborales necesarias, decidir sobre los métodos de selección reclutar y evaluar postulantes, presentar y formar nuevos empleados y evaluar su rendimiento” (p.487)

El talento humano de una empresa requiere control durante todas las etapas o procesos de una organización, para ello la psicología organizacional se encarga del manejo del personal: en acciones tales como reclutamiento, selección inducción capacitación y evaluación de varios factores importantes como: desempeño, motivación satisfacción, comunicación, manejo de carga laboral entre otros, en todos los trabajadores de la empresa, El Psicólogo organizacional es el encargado de velar por el bienestar tanto físico como mental del personal, así como también de hacer cumplir las normas y políticas tanto de la empresa como constitucionales . Por lo tanto, la psicología organizacional serán los encargados de realizar todo aquello vinculado con el personal de una empresa, es decir de la gestión de recursos humanos, cuidando tanto los intereses de la empresa, así como también procurando sobre los derechos y el bienestar de los trabajadores.

5.2.2.3 Recursos humanos.

Según Taylor (1920) cita “El concepto moderno de Recursos Humanos, surge como respuesta a la nueva teoría económica de Taylor. Como consecuencia de esta nueva visión de la eficiencia y productividad se iniciaron estudios psicológicos y de adecuación”

Atehortua, Bustamante y Valencia, (2008) habla “La finalidad, es promover y desarrollar cada una de las competencias y habilidades de los trabajadores de una empresa, promoviendo así su formación y desarrollo, y consecuentemente su relación tanto en el aspecto profesional como también en el personal”

También Alles (2012) argumenta que” Recursos humanos no depende únicamente de ser director o gerente de una empresa grande con todos los procesos de terminados y señalados en un manual, ya que al ser dueño de su propia empresa por más pequeña que esta sea se encontrará rodeado de personas que colaboran con la organización, aunque no tenga procesos bien definidos o subsistemas de talento humano, deberá realizar todo lo posible por cuidar su personal y mantenerlos satisfechos con la empresa”

La gestión de recursos humanos es un proceso importante integral, pues del cuidado y buen manejo del personal dependerá el éxito o fracaso que pueda llegar a tener una empresa.

5.2.2.4 Personal.

En virtud de lo señalado Baquero (2005) señalo lo siguiente: “Los recursos humanos, empero constituyen el activo más importante, y, por ende, el que más atención demanda; en la actualidad, la administración del recurso humano, la gente, significa, por su naturaleza e implicaciones para la organización, una responsabilidad medular. El elemento humano está presente en todas las actividades de la empresa, y el gerente o director que desee obtener resultados positivos necesita, de manera imprescindible, de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados” (p. 21).

El personal de una empresa, es el elemento más importante, y por quien se deberá velar en todo momento: y, de eso se trata la gestión recurso humano, el encargado intentará reclutar el personal idóneo para el puesto vacante y posteriormente integrar a todos los trabajadores de una empresa, bajo un mismo objetivo, generando identidad del trabajador con la empresa y consecuentemente cumpliendo los objetivos y metas de la empresa. Deberá ser cuidado y capacitado con el fin de obtener buenos resultados y mayor productividad para la empresa, pues si el personal se encuentra motivado y satisfecho, producirá más y mejor y tanto los trabajadores como la empresa serán ganadores y saldrán beneficiados

5.2.2.5. Higiene y seguridad Industrial.

Van Der Haar et Goelzer. (2001) cita que “Inicialmente la prevención de riesgos laborales se denominó *higiene industrial* por tratarse de medidas higiénicas aplicadas en la industria para prevenir los accidentes y enfermedades que presentaban los obreros como consecuencia del trabajo” (p. 7).

Para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo -OSHAS 18001- y las indicaciones contenidas en la Ley 1562 de 2012. "la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores mediante acciones preventivas y de control en el ambiente de trabajo. La gestión organizacional rutinaria de la Higiene y Seguridad Industrial en las organizaciones no es ajena a los preceptos prefijados para la operación del conjunto de sistemas de gestión. Primordialmente”,

La empresa deberá tomar precauciones no solo para velar por el bienestar de los trabajadores, sino para prevenir un daño a la salud de las personas cercanas a la empresa; para lo cual es necesario controlar aquellos riesgos de cualquier tipo que se puedan presentar

5.2.2.6 Salud y trabajo.

Según Cortes (2007) señala que “la salud y el trabajo se encuentran estrechamente racionados, puesto que el trabajo puede ocasionar riesgos, los cuales afectaran a la salud del trabajador; en donde sea posible desarrollar la actividad profesional adecuadamente y se convierta en lugar satisfactoria; y el cual no perjudique de ningún modo la salud de los trabajadores, consiguiendo así mejor calidad de vida laboral y muchos benéficos personales”.

Por otro lado, Sánchez (2003) señala “la importancia del trabajo en la vida de una persona pues permite satisfacer sus necesidades con la retribución que recibe, y de esta forma mejorar la calidad de vida; sin embargo, el trabajo también puede afectar a la salud, ya que la perdida ausencia de este puede perturbar ya se a nivel psicológico o social, o también lo puede hacer el ambiente o las condiciones en las que se desarrolle el trabajo; y en caso de que un trabajador se encuentre con su salud deteriorada, se verá afectado consecuentemente su trabajo”

Tanto el trabajador como la empresa deben estar constantemente en comunicación para que la salud y el ambiente laboral sean armoniosos y evitar riesgos psicosociales que afecta tanto al trabajador con la productividad e la empresa.

5.2.2.7. Prevención de riesgo laborales

De acuerdo Antonio Creu solé (2011) dice “La prevención de riesgo laborales, es la disciplina que busca promover la mejora de seguridad y salud de los trabajadores, en el trabajo mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para prevenir los riesgos derivados de las condiciones del trabajo, teniendo como herramienta fundamental la evaluación de riesgo desarrollada en cada empresa por técnico especialistas en Prevención de riesgos laborales”.

La prevención de los riegos son medidas y actividades, que se realizan en las empresas para detectar situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminarlas o minimizar sus efectos.

5.3. Marco Legal

La legislación colombiana que rige el tema de Riesgo psicosocial, y está contemplada como lo siguiente:

- LEY 1562 DE 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Artículo 1º, Artículo 4º
- LEY 1616 DE 2013, por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 614 DE 1984 El literal c) de artículo 2º 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.
- DECRETO 1295 DE 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Artículo 1.
- DECRETO 1010 DE 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- DECRETO Número 1471 DE 2014. Tabla de enfermedades laborales: Agentes etiológicos para enfermedad laboral. Sección 1. Punto 4.: Factores Psicosociales
- RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 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.
- RESOLUCIÓN 652 DE 2012 comité de convivencia laboral: El Ministerio de Trabajo por medio de la Resolución 652 de 2012, establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, el cual pretende prevenir la aparición de acoso laboral (el cual se encuentra claramente definido en la Ley 1010 de

2006). Que el artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (...).”

- RESOLUCIÓN 2404 DE 2019 Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Paradigmático

Es proyecto está sustentado desde el paradigma Empírico analítico, dado que se busca comprobar previamente lo establecido en el planteamiento de la pregunta, así como los objetivos trazados.

De acuerdo Thomas Samuel Kuhn (1922-1996) “sirve como guía para los profesionales en una disciplina porque indica cuales son los problemas y las cuestiones importante con la que ésta se enfrenta”.

T.D.Cook, CH.S. Reichadt; “Se orienta hacia el desarrollo de un esquema aclaratorio (es decir, modelos y teorías) que puede situar a estas cuestiones y a estos problemas en un marco que permitirá a los profesionales tratar de resolverlos “Métodos cualitativo y cuantitativos en investigación evaluativa (pág. 61).

Características del paradigma cuantitativo, Presta más atención a las semejanzas que a las diferencias. Trata de buscar las causas reales de los fenómenos. Modelo pensado para explicar, controlar y predecir fenómenos. Parte de una realidad dada y algo estática que puede fragmentarse para su estudio. La objetividad es lo más importante (lo medible), lo subjetivo queda fuera de toda investigación científica.

6.2 Tipo y Diseño de Investigación

Dado que objetivo del estudio será en determinar un programa de riesgo psicosocial en el área administrativa, se ha considerado que el tema del proyecto tiene un sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una investigación de tipo descriptivo para conocer en detalle la forma en que el riesgo psicosocial afectaba la calidad de vida de la población trabajadora.

De acuerdo Dankhe,(1986). “Los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ella en forma independiente. Desde el punto de vista científico,

describir es medir. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

El proyecto será diseñado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, puesto que este es el que mejor se adapta a la característica y necesidades ello.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2003) dice “Utiliza la recolección y en el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidos previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamientos en una población”(pág. 12).

Del enfoque cuantitativo se tomará una batería para evaluar el riesgo psicosocial, por parte de los trabajadores del área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S

6.3 Población

La población según Levin y Rubin (1996). “Un conjunto de todos los elementos que tenemos estudiando, a cerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (pág. 20)

La población de este proyecto estará conformada por los 43 trabajadores que laboran en la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S.

6.4. Muestra

La muestra es definida por Fortin (1999) como “un subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de una misma población “(pág160). En ese mismo sentido Pineda, Alvarado y Hernández (1994) señalan que es “subconjunto de la población que se llevara a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos del todo” (pag.108)

En este proyecto se utilizara el método de muestreo probabilístico, en el cual, de acuerdo con Kerlinger (1998) “Es el método que consiste en extraer una parte (o muestra) de una población o universo, de tal forma que todas las muestras posible de tamaño fijo tengan la misma posibilidad de ser seleccionadas,”(pág.121), puesto que se solicitará a los 43 trabajadores que laboran en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S, que cuya antigüedad fuera mayor de seis

meses, participaran hombre y mujeres entre 25 años a 60 años, en un espacio adecuado, sin nada de estímulo que generen que los trabajadores pierdan la concentración formen parte del estudio.

6.5. Instrumento

Un instrumento de análisis de datos es en principio:

Señala Sabino, (1992) “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para cercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor de la investigación, resume los aporte del marco teórico al seleccionar daros corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados”. (pág.88)

Será una Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Para facilitar el proceso de implementación de un sistema de prevención en materia de riesgos psicosociales, la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo contrató un estudio con la Universidad Javeriana. El resultado de esa investigación es una batería de instrumentos válidos y confiables para identificar, evaluar y prevenir los factores de riesgo psicosocial.

La batería para evaluar el riesgo psicosocial está compuesta por ocho instrumentos: Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios.

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.

Cuestionario para la evaluación del estrés.

Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.

Guía para entrevistas semiestructuradas.

Guía para grupos focales.

Todos estos instrumentos deben ser aplicados exactamente de la manera como está definido en el manual que el Ministerio de Trabajo elaboró para este efecto.

6.6. Técnica De Análisis De Datos

La Resolución 2646 de 2008 definió puntualmente los factores psicosociales que deben tenerse en cuenta para identificar, evaluar y prevenir el riesgo psicosocial en las organizaciones. A partir de esa categorización se han establecido un conjunto de variables que deben tomarse en consideración para este efecto y las cuales se estudian mediante una batería para evaluar el riesgo psicosocial.

La misma resolución, en varios de sus apartes, señala de manera genérica que para evaluar los factores de riesgo psicosocial se deben emplear “los instrumentos que para tal efecto hayan sido validados en el país”.

Con el propósito de precisar con mayor exactitud los factores a evaluar y de ofrecer herramientas de medición cuantitativa y cualitativa en estos aspectos, el Ministerio de Trabajo contrató una investigación que dio por resultado el diseño de una batería para evaluar el riesgo psicosocial que permiten a los empresarios identificar y evaluar los riesgos psicosociales

A partir de la base de datos de los trabajadores, se estimaron las propiedades de la muestra por medio de la batería para evaluar el riesgo psicosocial. Dentro de los factores psicosociales a identificar y evaluar se incluyen aspectos intralaborales, extra laborales e individuales. Los primeros se refieren a las circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo.

Los segundos, al estilo y calidad de vida de los trabajadores, fuera del ámbito laboral. Los aspectos individuales, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular.

6.7. Fases De La Investigación

Las fases de la investigación según Rodríguez, Gil y García (1996), señala que” Distribuir el desarrollo de la investigación en un proyecto esta por fases”.

Las fases de investigación implican la realización de unos puntos de procesos que llevan una secuencia lógica. No se debe alterar ya que puede haber riesgo en los resultados del proyecto.

Se toma la fase s conceptuales, fase metodológica, fase empírica;

6.7.1. Fase conceptual

Abarca preguntas ¿qué se busca con este proyecto? y ¿cuál el problema del proyecto? Se compone desde la formulación y delimitación del problema en este proyecto está enfocado en un programa de prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa de para mejorar las condiciones y así se disminuir ciertas afecciones que puedan existir, desde la justificación, donde se puede observar y detectar aquellos riesgos que requieren pronta atención e intervención para la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S. y en cuanto al marco teórico se busca sustentar el proyecto donde amplía la descripción del problema e integrar la teoría con la investigación y los riesgos que se estudian. En este caso sobre los riesgos psicosociales, con argumento propio u soportadas por autores que han investigado sobre este tema. Y por último el marco legal donde se respalda con la normatividad y esto quiere decir soportar legalmente y apoyar el proyecto con el tema de riesgo psicosocial

6.7.2. Fase Metodológico

Esta fase se hace la pregunta ¿Cómo se va a investigar el problema? De ahí sale las siguientes divisiones. Primero la selección de un diseño de investigación que en este proyecto será la metodología del enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Porque el objetivo del este estudio en determinar un programa de riesgo psicosocial en el área administrativa.

Segundo, Identificación de la población en este proyecto es el área administrativa que será de 43 trabajadores.

Tercero, el instrumento que se va a utilizar es la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, que esta sustenta con la Resolución 2404 de 2019. Esto con el fin de unificar y organizar adecuadamente el programa de previsión de riesgo psicosocial de acuerdo a lo que arroje esta evolución.

Cuarto los términos y revisión del proyecto se realizará una reunión con la gerencia para explicare como se va ejecutar la batería psicosocial y que de acuerdo a los resultado se diseña un programa de previsión de riesgos en el área administrativa, también se le entregara los documentos de compromiso y aprobación para realizar la batería psicosocial, también se le informa que se le realizará al personal que tenga la antigüedad de seis meses, y el tiempo de

respuesta de la evaluación es una a dos horas por grupo, se conformara tres grupo en los horarios de 6.00 am, 11:00am, 3.:00 pm en un solo día, y el lugar donde se realizará es la sala de juntas de las instalaciones de Cambio Nuevo Dorado S.A.S.

Por último, se les explicara a los trabajadores cuál es el proceso para diligenciar la evaluación y se explica de la confidencialidad de los resultados.

6.7.3. Fase Empírica

Está fase es la de aplicación del instrumento, con el propósito de precisar con mayor exactitud los factores a evaluar y de ofrecer herramientas de medición cuantitativa y cualitativa en estos aspectos, el Ministerio de Trabajo contrató una investigación que dio por resultado el diseño de una batería para evaluar el riesgo psicosocial que permiten a los empresarios identificar y evaluar los riesgos psicosociales.

Dentro de los factores psicosociales a identificar y evaluar se incluyen aspectos intralaborales, extra laborales e individuales. Los primeros se refieren a las circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo. Los segundos, al estilo y calidad de vida de los trabajadores, fuera del ámbito laboral. Los aspectos individuales, por su parte, hacen alusión a las características psicosociales de cada trabajador en particular

6.7.4 Cronograma

Tabla 1

AEROCAMBIOS		CRONOGRAMA																	
OBJETIVO: Dar conocimientos a los socios y a los trabajadores sobre la realización de la batería psicosocial y el programa de prevención.																			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES												PROGRADO EJECUTADO	META	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES		
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE						
Reunión con los Socios de la empresa para la explicación de índole legal, así como explicación del proyecto de tesis ,la aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial, y diseño del un programa de prevención de riesgos psicosocial en el área administrativa.(ver Anexo.A.)	Yasmira Durán Céspedes					E									1	1	100%	100%	
Firma de los documentos de compromiso y de aprobación de los socios sobre el aplicación y diseño, del proyecto	Yasmira Durán Céspedes						E								1	1	100%	100%	
Informar de los elementos necesarios de la aplicación a compras	Yasmira Durán Céspedes					E									1	1	100%	100%	
Reunión con el personal para la explicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, en donde se firman los consentimientos informados, explicación de la confidencialidad de los resultados.(ver Anexo.B.)	Yasmira Durán Céspedes									P					1	1	100%	N.A	
Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial a las personas cuya antigüedad fuera mayor a tres meses, en un espacio adecuado, sin nada de estímulos que generen que los empleados pierdan la concentración. (ver Anexo.C.)	Yasmira Durán Céspedes												P		1	1	100%	N.A	
Recolección de resultados y tabulación de respuestas.	Yasmira Durán Céspedes												P		1	1	100%	N.A	
Elaboración del informe y las recomendaciones del estudio para presentación del mismo ante la gerencia y comité de convivencia de la empresa	Yasmira Durán Céspedes													P	1	1	100%	N.A	

6.7.5. Presupuesto

Según Muñoz (2004) “En toda investigación es muy importante considerar los recursos financieros que requiere el proyecto para llegar a buen término. En principio, es importante saber con qué recursos se cuenta, para poder determinar qué es lo que se deberá adquirir, y en función de ello hacer un presupuesto que nos permita, desde el inicio, gestionar las fuentes de financiamiento que asegurarán que el proyecto podrá desarrollarse adecuadamente”. El presupuesto es la cantidad de dinero que se estima para hacer frente a ciertos gastos en el proyecto.

Tabla 2

Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO				
ÍTEM	CANTIDAD	TIEMPO (hora)	VALOR c/h	TOTAL DE GASTOS
A. PROCESO				<u>2</u>
*Implementación de la batería psicosocial		4	35.000	140.000
*Análisis y resultado de la batería psicosocial		24	20.833	500.000
Diseño del programa de prevención riesgos psicosocial en el área administrativa		32	15.625	500.000
SUBTOTAL		60	71.458	1.140.000
B. Equipos				
*Internet	1	960	583	559.680
*Impresora	1	2	20.000	40.000
*fotocopiadora	1	1	20.000	10.000
SUBTOTAL		962	20.583	609.680
C. Movilización				
*Transporte		32	10.000	320.000
SUBTOTAL		32	10.000	320.000
D. Materiales				
*Fotocopias	250c/u		50	12.500
*Lápices	4cajas *12		10.600	31.800
*Borradores	1 cajas *20		15.900	15.900
Tinta de la Impresora	1rollo	2	62.500	125.000
Tinta de la fotocopiadora	1 cartucho	1	126.376	127.000
SUBTOTAL		3	215.426	312.200
TOTAL			317.467	2.381.880
mas 10% por cualquier imprevisto				119.094
TOTAL DEL PROYECTO				2.500.974

□

7. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados así:

7.1. Resultados Demográficos

7.1.1 Distribución por edades

Tabla 3

Distribución de Edades

Años	%	Total
29 - 40	63%	27
40 - 50	26%	11
50 - 60	12%	5
	100%	43

Fuente Laboración propia

7.1.2 Distribución por Género

Tabla 4

Distribución por Género

Género	No	%
F	24	56%
M	19	44%
Total	43	100%

Fuente Laboración propia

7.1.3 Distribución por Estado Civil

Tabla 5

Distribución por Estado Civil

Estado Civil	%	Total
Soltero	56%	24
Unión Libre	21%	9
Casado	19%	8
Viudo	2%	1
Separado	2%	1
TOTAL		43

Fuente Laboración propia

7.1.4. Distribución por número de personas económicas a cargo

Tabla 6

Distribución por Número de Personas a Cargo

Número de Personas a Cargo	%	Total
0	21%	9
1	21%	9
2	42%	18
3	16%	7
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.5. Distribución por Profesión

Tabla 7

Distribución por Profesión

ESTUDIOS	%	Total
Bachiller Completo	26%	11
Técnico/Tecnológico Incompleto	9%	4
Técnico/Tecnológico completo	37%	16
Profesional Incompleto	12%	5
Profesional Completo	14%	6
Postgrado Incompleto	0%	0
Postgrado completo	2%	1
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.6. Distribución por Personal por Estrato

Tabla 8

Distribución personal por Estrato

ESTRATO	%	Total
E 2	33%	14
E 3	53%	23
E 4	7%	3
E 5	5%	2
E 6	2%	1
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.7. Distribución por tipo de vivienda

Tabla 9

Distribución por Tipo de vivienda

Tipo Vivienda	%	Total
Propia	42%	18
Arrendada	37%	16
Familiar	21%	9
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.8. Distribución por tipo de contrato

Tabla 10

Distribución por Tipo de Contrato

Tipo Contrato	%	Total
Termino Indefinido	84%	36
Temporal de 1 año o más	16%	7
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.9. Distribución por antigüedad

Tabla 11

Distribución por Antigüedad

Antigüedad	%	TOTAL
Menor a un Año	2%	1
De 1 a 3 Años	33%	14
De 3 a 6 Años	19%	8
Mayor a 6 años	47%	20
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.10. Distribución por Tipo de Cargo

Tabla 12

Distribución por Tipo de Cargo

Tipo de Cargo	%	Total
auxiliares	42%	18
Administrativo	33%	14
Jefatura	16%	7
Profesional	9%	4
Total		43

Fuente Laboración propia

7.1.11. Distribución por de partamento o sección de la empresa

Tabla 13

Distribución por Departamento o Sección de la Empresa donde Labora

Departamento o Sección de la Empresa	%	Total
ADMINISTRACION	35%	15
AUXILIARES	65%	28
		43

Fuente Laboración propia

7.1.12 Distribución por horas Laboradas al Día

Tabla 14

Horas Laboradas al día

HORAS LABORADAS AL DIA	%	Total
8	100%	43
		43

Fuente Laboración propia

7.2. Dominios Y Dimensiones Intralaboral

Para efectos de mejor entendimiento vamos a representar los resultados con un semáforo que se describe en la tabla No 14 Los resultados se describen en la siguiente tabla:

INFORME GENERAL RIESGO INTRALABORAL FORMA A Y B

Tabla 15

Liderazgo y relación social en el trabajo

			2020			
			A JEFES		B AUXILIARES	
DOMINIO	DIMENSIONES	RIESGOS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Dimensión: Características del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> * La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso. 	0%	0	42%	15
	Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • En el trabajo 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 relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente. 	57%	4	50%	18
	Dimensión: Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador. 	29%	2	47%	17
	Dimensión: Relación con los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. • El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales. 	29%	2		
	TOTAL DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo			29%	2	47%
TOTAL POBLACION				7		36

Teniendo en cuenta los cuadros comparativos y los resultados porcentuales, en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en la forma A estos ítems como Relaciones sociales en el trabajo, su porcentaje es Alto y muy Alto (57%) por encima la distribución porcentual del 30%. Que es lo conveniente. En la Forma B, los ítems como Características del Liderazgo, Relaciones sociales, Relaciones con los colaboradores, su porcentaje esta Alto y muy alto entre (50%,47%; 42%), lo cual nos muestra que esta por encima de la distribución porcentual del 30%. que sería lo

adecuado. Por lo anterior se hace necesario implementar un Programa de Prevención de Riesgos psicosocial para mitigar estas dimensiones. El riesgo alto y muy alto está asociado con respuestas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentre bajo esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Tabla 16
Control sobre el trabajo

			2020			
FORMAS			A		B	
DOMINIO	DIMENSIONES	RIESGOS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
Control sobre el trabajo	Dimensión: Claridad de rol	<ul style="list-style-type: none"> La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa. 	0%	0	25%	9
	Dimensión: Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. 	0%	0	6%	2
	Dimensión: Participación y manejo del cambio	<ul style="list-style-type: none"> El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo. 	0%	0	42%	15
	Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado. 	29%	2	47%	17
	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente. 	14%	1	36%	13
	TOTAL DOMINIO Control sobre el trabajo			0%	0	28%
TOTAL POBLACION				7		36

El cuadro comparativo y el resultado porcentual, en Control sobre el trabajo, la forma A no presenta porcentajes alto, sino de acuerdo a la distribución porcentual del 30%, que es lo idóneo. Encuanto la Forma B, las Dimensiones: participación y manejo del cambio, Oportunidad para el Uso y desarrollo de Habilidades y Control y Autonomía Sobre el Trabajo, su porcentaje

esta Alto y muy alto entre (47%,42%; 36%), lo cual nos muestra que esta por encima de la distribución porcentual del 30%. que sería lo proporcionado. Por lo anterior se hace necesario implementar un Programa de Prevención de Riesgos psicosocial para mitigar estas dimensiones. El riesgo alto y muy alto está asociado con respuestas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentre bajo esta categoría requiere intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Tabla 17
Demanda de Trabajo

			2020			
FORMAS			A		B	
DOMINIO	DIMENSIONES	RIESGOS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
Demandas de Trabajo	Dimensión: Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico	• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente- te el desempeño del trabajador.	0%	0	14%	5
	Dimensión: Demandas emocionales	• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. • El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). • El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.	0%	0	42%	15
	Dimensión: Demandas cuantitativas	• El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.	14%	1	6%	2
	Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral -	• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.	0%	0	22%	8
	Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo	• El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.	71%	5		

Demandas de Trabajo	Dimensión: Demandas de carga mental	<ul style="list-style-type: none"> • La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. • La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo. 	71%	5	64%	23
	Dimensión: Consistencia del rol	• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.	0%	0		
	Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.	14%	1	47%	17
	TOTAL DOMINIO: Demandas del trabajo		0%	0	53%	19
TOTAL POBLACION			7		36	

Los resultados porcentuales, en las Demandas de trabajo, en la Forma A, en la dimensión Exigencias de Responsabilidad del Cargo, Demandas carga Mental, Muestra un porcentaje del (71%), Alto y Muy Alto, esto indica que esta por encima de la distribución porcentual del 30%, apropiado. La Forma B, en las dimensiones Demandas Emocionales, Demandas carga Mental, Demanda de la jornada de trabajo, donde el porcentaje es (64%,47%42%), Alto y muy Alto al lo establecido en la distribución porcentual están por encima del 30%. Se vuelve a denotar que es supremamente necesario implementar un Programa de Prevención de Riesgos psicosocial. El riesgo alto y muy alto está asociado con respuestas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentre bajo esta categoría requiere intervención inmediata ene l marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Tabla 18
Recompensas

			2020			
			A		B	
DOMINIO	DIMENSIONES	RIESGOS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	<ul style="list-style-type: none"> El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan. 	14%	1	28%	10
	Dimensión: Reconocimiento y compensación	<ul style="list-style-type: none"> El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo. 	14%	1	25%	9
	TOTAL DOMINIO: Recompensas			14%	1	31%
TOTAL POBLACION				7		36

Teniendo en cuenta los cuadros comparativos y los resultados porcentuales según la distribución porcentual están por debajo del 30%. Propio de la Recompensa.

Tabla 19*Puntuación total riesgo Intralabora*

2020	A		B	
	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
PUNTUACIÓN TOTAL RIESGO INTRALABORAL	0%	0	44%	16

Con la puntuación total de los riesgos Intrelaboral se confirma que es necesario un programa de prevención en el área admistrtriva de la empresa Cambios nuevos Dorado S.A.S El riesgo alto y muy alto está asociado con respuestas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentre bajo esta categoría requiere intervención inmediata ene l marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

7.3. Dimensión Extra Laboral

Informe General Riesgo Extralaboral Y Estrés Forma A Y B

Tabla 20

Dimension extralaboral

			2020			
			A		B	
DOMINIO	DIMENSIONES	RIESGOS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
Dimensión Extralaboral	Tiempo Fuera de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente. 	14%	1	39%	14
	Dimensión: Relaciones familiares	<ul style="list-style-type: none"> La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre. 	0%	0	6%	2
	Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. La relación con amigos o allegados es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre. 	14%	1	41%	15
	Dimensión: Situación económica del grupo familiar	<ul style="list-style-type: none"> Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar. 	0%	0	17%	6
	Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios 	29%	2	42%	15
	Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. 	14%	1	22%	8
	Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	<ul style="list-style-type: none"> El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada. 	43%	3	68%	25
	PUNTAJE TOTAL EXTRALABORAL			14%	1	39%
TOTAL POBLACION			7		36	

En estas dimensiones Extralaboral se observa que en la Forma A, lo que aumento en su porcentaje en los ítems de Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda en un (43%) por encima de lo aporpiado que es el 30% y la Forma B, nos indica que hubo mas ítems en los referente a ,Tiempo Fuera del Trabajo, Comunicación y Relaciones Interpersonales,

Características de la Vivienda y su Entorno, Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda, donde se resalta que sus porcentajes son Alto y muy Alto (68%, 42%, 41% y 68%) . Se evidencia que es necesario un Programa de Prevención de Riesgos psicosocial en el área administrativa de la empresa. El riesgo alto y muy alto nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tabla 21
Puntuaje intralaboral y extralaboral

PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL Y EXTRALABORAL	2020			
	A		B	
	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
	7%	1	42%	15

Con los resultados totales de los riesgos Extralaboral se ve la necesidad de implementar un programa de prevención en el área administrativa, y en niveles de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés muy alto y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. en el área administrativa de la empresa Cambios nuevos Dorado S.A.S

7.4. Estrés

Informe General Estrés

Tabla 22

Estrés

ESTRÉS	A		B	
	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS	PORCENTAJE ALTO Y MUY ALTO	NO PERSONAS
	14%	1	44%	16

Esta tabla se puede ver que en la forma B su porcentaje es Alto y Muy Alto, a la dimensión que porcentual que se debe presentar que es 30%, Esto nos indica que se realizar estrategias y programas de prevención para los trabajadores de el área Administrativa. EL porcentaje alto y muy alto se refiere a la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

• 8.1 Análisis Demográfico

8.1.1 Distribución por edad

Como se puede observar en Tabla No 3 el 63% de la población es menor de 40 años y el 38% es mayor de 40 años.

Cualquier intervención que se realice debe tener presente rasgos de personalidad, educación y formas de aprendizaje de las diferentes etapas de la madurez. Los planes de acción deben estar ajustados al tipo de competencia de cada empleado.

8.1.2 Distribución por género

Como se puede observar en la tabla No 4 de la distribución de porcentaje frente al Género, el 19% es Masculino, mientras 56% es Femenino, lo cual indica que predomina la participación de las Mujeres en la actividad de la empresa y su papel fundamental en el cumplimiento de las metas de la organización.

8.1.3 Distribución por estado civil

En la Tabla No5 se puede evidenciar que predomina Soltería con un 56%, Unión Libre con un 21%, Casados 19%, Viudo 2% y Separado 2%.

8.1.4 Distribución por número de personas económicas a cargo

Como se puede observar en la tabla 6, el 21% del personal no tiene personas a cargo, 1 persona a cargo el 21%, y 2 personas a cargo el 42%. El 16% tiene 3 persona a cargo.

8.1.5 Distribución por profesión

De acuerdo a la tabla No 7, el 26% Bachiller Completo, Técnico/Tecnológico Incompleto 9%, Técnico/Tecnológico completo 37%, Profesional Incompleto 12%, Profesional completo 14%, Postgrado incompleto 0%, Postgrado completo 2%. Se debe realizar las evaluaciones de las actividades según la formación de cada empleado.

Se deben tener en cuenta los grados de instrucción de los empleados a la hora de realizar los procesos de Inducción y Entrenamiento, Formación, Capacitación, Desarrollo y Evaluación de Desempeño para asegurar la efectividad de las actividades.

8.1.6. Distribución por estrato

Según la tabla No.8, el 33% es estrato 2, el 53% es estrato 3, 7% estrato 4, 5% estrato 5 y el 2% estrato 6.

8.1.7. Distribución por tipo de vivienda.

De acuerdo a la tabla No 9, el 37% del personal vive en vivienda arrendada, seguido de un 42% en vivienda propia y un 21% en vivienda familiar.

8.1.8 Distribución por tipo de contrato

Según la tabla No 10, el 84% del personal tienen un contrato Término Indefinido, Temporal de un Año o más 16%.

8.1.9 Distribución por antigüedad

Según la tabla No 11, Se evidencia una permanencia de empleados de más de 6 años en un 47%, de 3 a 6 años un 19%, de 1 a 3 años un 33% y menor a un año con un 2%

8.1.10 Distribución por tipo de cargo

Según la tabla No 12, el 42% del personal auxiliar, está en el rango de administrativo el 33%, Jefatura 16% y Profesional 9%.

8. 1.11. Distribución por departamento o sección de la empresa

De acuerdo a la tabla No 13, el 35% del personal pertenece al área de Administración; 65% área Auxiliares

8. 1.12 Distribución por horas Laboradas al Día

De acuerdo a la tabla No.14, se puede observar que el 100% del personal labora 8 horas

Distribución por aspectos a destacar información sociodemográfica

Se cuenta con una población en promedio menor de 40 años (63%), lo cual se debe tener en cuenta para la formulación de la propuesta de prevención, sobre todo en los procesos de formación, entrenamiento, capacitación, evaluación de desempeño, esto se corrobora con una segunda variable como lo es el grado de instrucción de los empleados.

Teniendo en cuenta que el 84 % del personal cuenta con un contrato a término indefinido, permite estructurar un programa de prevención con actividades a corto, mediano y largo plazo, controlando y minimizando los efectos de la rotación de personal. Por tal razón los programas de prevención se deben fundamentar en un lapso no mayor a un año y hacer un seguimiento que permita controlar la efectividad.

8.2. Analisis Dominios Y Dimensiones Intralabora (ver Anexo D)

8.3. Analisis Dimensión Extra Laboral (ver Anexo E)

9. CONCLUSIONES

9.1 Riesgo Intralaboral y Extralaboral Forma A y B Prueba General

Respecto a la formulación del problema; Se puede responder en términos generales que los factores que más afectaron en el bienestar de los trabajadores y que tuvieron varios puntajes altos y muy altos, fueron encontrados en los cargos auxiliares, los cuales es importante tenerlos en cuenta, para implementación del Programa de Prevención de Riesgos psicosocial y que según la distribución porcentual están por encima del 30%, Tambien no menos de importante, se debe tener en cuenta los puntajes alto y muy alto del áreas administrativos.

Además, se le debe realizar un Programa de Vigilancia Epidemiológico que permita controlar los riesgos que puntúan Alto y Muy Alto.

En cuanto al objetivo general Que se formuló: Se logró evaluar y proponer un diseño del programa de prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa, identificando plenamente con tres instrumentos seleccionado de Batería de Riesgo Psicosocial, los factores intralaboral y extralaborales y estrés, que presenta en los cargos de la empresa, útiles para implementar los programas que mejoren el bienestar de los colaboradores en todos los ámbitos laborales

En lo que tiene que ver con los objetivos específicos; Se lograron totalmente pues se realizó la identificación y el análisis de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales de los cargos de la empresa, así mismo, con el análisis de resultado se logró proponer el programa de prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa.

Además, se pudo relacionar el tema con los fundamentos de Prevención de riesgo Laborales, usando la Batería Psicosocial útil para identificar estos Factores de riesgo y su cronograma para el año 2021.

De esta manera se evidencia que las siguientes son las dimensiones que deben ser abordadas desde el análisis general de cada Dominio en el programa de prevención de riesgo psicosocial en el área administrativa.

Factores de Riesgo Intra-laboral Forma A y B, Resultados Generales

Exigencias de Responsabilidad del Cargo	71% Forma A
Demandas de Carga Mental	71% Forma A y 64% Forma B
Relaciones Sociales en el Trabajo	57% Forma A y 50% Forma B
Retroalimentación del Desempeño	47% Forma B
Oportunidad para el Uso y desarrollo de Habilidades	47% Forma B
Demandas de la Jornada de Trabajo	47% Forma B
Características del Liderazgo	42% Forma B
Participación y Manejo del Cambio	42% Forma B
Demandas Emocionales	42% Forma B
Control y Autonomía Sobre el Trabajo	36% Forma B

Factores de Riesgo Extra-laboral y Estrés Forma A y B, Resultados Generales.

Estrés	(57% y 48%)
Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda	44% Forma B
Características de la Vivienda y su Entorno	42% Forma B
Comunicación y Relaciones Interpersonales	41% Forma B
Tiempo Fuera del Trabajo	39% Forma B

10. RECOMENDACIONES

En primera estancia, se explicará las recomendaciones, enfocadas a los resultados Alto y muy Altos obtenidos con la realización de la Bateria Psicosocial, con el fin de estructura un Programa de prevención riesgos psicosocial en el área administrativa de Cambios nuevo Dorado S.A.S (ver Anexo F),

- **Exigencias de Responsabilidad del Cargo:** El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habilidad cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
- **Demandas de Carga Mental.** La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
- **Oportunidad para el Uso y desarrollo de Habilidades y conocimientos:** El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.
- **Retroalimentación del Desempeño:** Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
- **Relaciones Sociales en el Trabajo:** En el trabajo 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 relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

- **Participación y Manejo del Cambio:** El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
- **Características de la Vivienda y su Entorno:** Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
- **Estrés:** Es nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociar a respuestas muy alta de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y domios que se cuentren bajo esta categoría requiere intervencion inmediata. Ya que esto esta afectando al personal admisnitrativo de la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S

REFERENCIAS

- Alles.M (2012) *Diccionario de Términos de Recursos Humanos* (primera ed). Buenos Aires; Granica
- Artículo boletín sector financiero.* (2015). Artículo boletín sector financiero.
<https://www.arlsura.com/index.php/boletin-sectorial/2516-articulo-boletin-sector-financiero>
- Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral* (Primera ed.). Medellín: Universidad de Antioquía.
- Barquero, A. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Primera ed.). San Juan: EUNED.
- Barreiro, G (2006) *Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración*
- Caldas, M., Castellanos, A., & Hidalgo, M. (2014). *Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Madrid: Editex. en el derecho de la protección social. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o Derivado de la Organización del Trabajo* (Primera ed.). San Vicente: Editorial Club Universitario.
- González, A., Mateo, P., & González, D. (2003). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas* (Primera ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- González, J., & Pérez, R. (2015). *Formación y Orientación Laboral* (Segunda ed.). Madrid: Paraninfo.
- Grisolia, J. (2017, 12 abril). *Riesgos Psicosociales En El Trabajo: Una Alternativa Para Las Patologías Extrasistémicas*. <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/>. <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/>
- Lerner, S. (1974). <http://unidadinvestigacion.usta.edu.co/index.php/procesos-de-gestion/lineas-de-investigacion>
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la Formación del Especialista* (Doceava ed.). Valladolid: Lex Nova.
- Lobral*, 8 (1), 67-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33608103>

- Mateo, P., González, A., y González, D. (2006). *Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales* (Quinta ed.). Madrid: Fundación Confemetal
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vásquez, I., Rodríguez, J., y Espeso, M. (2009). *Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (Cuarta ed.). Valladolid: LEX NOVA.
- Muñoz, H. (2004). *El presupuesto en un protocolo de investigación*. *Revista Salud Pública y Nutrición*. Número especial. Recuperado de: <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ee-8-2004/05.pdf>
- Sarsosa, K., Arenas, F; Charria, V. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*,29(1),380-391. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Técnicas de Investigación Social*. <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-3-las-tecnicas-distributivas-la-investigacion-cuantitativa-y-la-encuesta/seleccion-de-los-casos-muestreos-probabilisticos/tipos-de-muestreo-probabilisticomuestreo>
- Torrez, E. (2017, 24 enero). *Paradigma cuantitativo*. Paradigma cuantitativo. <https://es.slideshare.net/eliianntorrez/paradigma-cuantitativo-71312244>
- Universidad Santo Tomas (2014) *Líneas de investigación*. Bogotá, Colombia, Recuperado de
- Useche, M. C. (2008). La organización del trabajo en el marco de la globalización. *Gacet Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en Población Trabajadora. Guía Técnica General*. Bogotá; 2015. <https://actualisalud.com/wp-content/uploads/2019/07/Protocolo-General-Prevenci%C3%B3n-Factores-de-Riesgo-Psicosocial.pdf>.
- Comité Mixto O.I.T. y O.M.S 1984. *Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT/OMS. (2019). <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>.
- Ministerio de la Protección Social (2007). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá. (2007). <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Guía para la implementación del programa de riesgo psicosocial. (2012).

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/gu%C3%8da-para-la-implementaci%C3%93n-del-programa-de-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio de trabajo, pontificia universidad javeriana Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en Población Trabajadora. Guía Técnica General. Bogotá; 2015. .

<http://bioeticadeltrabajo.org/bioeticalaboral/content/guiapsicosocial.pdf>

ANEXO**Anexo.A. Acta de compromiso y de aprobación de los socios****Acta de Compromiso Gerencial**

EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES
En cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 y la ley 1010 de 2006

Fecha: 7 de junio 2020

Yo ALVARO SALAZAR RODRIGUEZ , como gerente y/o representante legal de la empresa CAMBIOS NUEVO DORADO S.A.S. , me comprometo a facilitar los procesos y los recursos necesarios para la identificación, la evaluación, la prevención, la intervención y el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de mi organización como lo establece la Resolución 2646 de 2008 Ministerio de Protección Social; y a implementar las herramientas de gestión integradas y definidas en el programa de Salud Ocupacional, Mejoramiento Continuo y de Calidad con el fin de prevenir patologías causadas por estrés ocupacional y acoso laboral.

Firma:



Alvaro Salazar Rodríguez
C. C. 10.224.938 de Manizales
(Caldas)
Representante Legal

Anexo. B. Fotografía de la reunión con el personal

Anexo. C. Fotografía de la aplicación de la Batería de riesgo Psicosocial.

Anexo. D. Análisis Dominios Y Dimensiones Intralaboral

1. Interpretación

Análisis general

El cuestionario de evaluación de Riesgo Psicosocial Intralaboral está dividido en dos formas: Forma A para cargos de Jefes, profesionales, técnicos o tecnólogos y Forma B para cargos Auxiliares y Operativos.

Cada una de sus formas evalúa cuatro dominios: Demandas del Trabajo, Control Sobre el Trabajo, Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo y Recompensas. A su vez cada uno de estos dominios está compuesto por diferentes dimensiones o características (ver Anexo D)

de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación¹⁰, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla (Tabla 1).

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Gráfica 15 factores de medición de los Riesgos Intralaborales

2. Riesgo Intralaboral

De acuerdo al análisis realizado se encontró que los trabajadores en las diferentes dimensiones tienen variabilidad en los riesgos de acuerdo a la dimensión evaluada que se evidencia en la gráfica y según su posición dentro de la estructura orgánica de la empresa. Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares y se reseñan a continuación

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Tenemos dos grupos de análisis a saber:

- Jefes y Profesionales
- Auxiliares

Todos los resultados se plasman de una manera particular a una manera general. Es de aclarar que los resultados brutos con datos arrojados por la herramienta de trabajo el cual arroja una categoría que circunscribe cada dominio y dimensión.

Para mayor comprensión del informe se presentarán los resultados en DOS grupos a saber

1. Administrativo

2. Auxiliares

Para efectos de mejor entendimiento vamos a representar los resultados con un semáforo que se describe

Tabla 23

Semáforo de Respuesta

SEMÁFORO	
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción
RIESGO BAJO	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles
RIESGO MEDIO	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud
RIESGO ALTO	Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
RIESGO MUY ALTO	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Anexo. E. Analisis Dimensión Extra Laboral

1. Análisis General

En la prueba se evalúa las siguientes dimensiones en el contexto Extra laboral

2. Interpretación

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Grafico 16. Dimensiones de los Factores de Riesgo Extra laboral

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares y se reseñan a continuación:

- **Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- **Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- **Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- **Riesgo alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- **Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Anexo. F. Programas de prevención riesgos psicosocial en el área administrativa de cambios nuevo dorado S.A.S

El Ministerio de Trabajo dirección de seguridad , salud en el trabajo y gestión integral de riesgos en su “ Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales” se tomara como referencia para realizar el programa de prevención en el área administrativa de Cambios Nuevo Dorado S.A.S y también el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana en su “Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral” estableció unos protocolos o guías que puede servir como herramienta para intervenir mediante acciones las dimensiones y dominios que están en el rango medio y alto de incidencia, que también se tendrá en cuenta para este programa.

1.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Disminuir los riesgos psicosocial presentes en el área administrativa, basado en los resultados obtenidos de la Batería Psicosocial.

1.2. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA

De acuerdo a la guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales del Ministerio del trabajo, la empresa Cambios Nuevo Dorado S.A.S, cuenta con más de diez (10) trabajadores, por tal razón se realiza este Programa de Prevención de riesgos psicosociales.

1.3. DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCION

1.3.1 Programa Gestión de pausas en el trabajo

a. Objetivo:

Facilitar al trabajador un tiempo de recuperación adecuado dentro de la jornada de trabajo, a través de un esquema de descansos acorde con el esfuerzo que implica la tarea.

b. Tipo:

Intervención primaria de los riesgos.

c. Población:

Todos los trabajadores de la organización

d. Alcances y limitaciones

Alcances:

La gestión de un adecuado sistema de pausas contribuye a controlar los aspectos relacionados con la dimensión de la jornada de trabajo y por ende a la prevención de la fatiga y los errores y accidentes asociados, y facilita escenarios para el establecimiento de relaciones entre compañeros.

Limitaciones:

La estrategia puede verse limitada en los casos en los que la sobrecarga de actividad en un puesto de trabajo impide las posibilidades reales de tomar pausas.

e. Actores involucrados en la implementación:

- Área o responsable de la gestión del talento humano.
- Responsable de la seguridad y salud en el trabajo.
- Jefes de las áreas o procesos.
- Trabajadores.
- Profesionales en entrenamiento físico y fisioterapia.

f. Compromiso:

Se busca que las directivas, el área o responsable de la gestión del talento humano y el responsable de la seguridad y salud en el trabajo faciliten al trabajador un tiempo de recuperación de la fatiga dentro de la jornada de trabajo.

g. Actividad del programa:

Para la gestión de las pausas en el trabajo implica la ejecución de un conjunto de actividades que se describen en cada fase del ciclo PHVA.

Para que las pausas cumplan con su objetivo, estas deben permitir al trabajador “desconectarse” total o parcialmente y de manera temporal del trabajo.

Las pausas pueden ser espontáneas y el trabajador las toma con autonomía según necesidad y por tanto tienen un importante papel reparador. Otras pausas son programadas en función del proceso; el trabajador debe adaptarse a ellas y por tanto la percepción de su beneficio difiere en cada persona.

La planeación de las pausas debe considerar las siguientes actividades

- **Motivar el compromiso de la alta dirección**

Las directivas de la organización manifiestan su compromiso, establecen los lineamientos generales y definen los responsables para implementar la gestión de las pausas en el trabajo.

- **Definir la frecuencia y duración de las pausas**

Para definir el número, la duración, la distribución y las condiciones de las pausas a lo largo de la jornada de trabajo es necesario tomar en consideración aspectos propios de la tarea y de las características individuales;

Merece mencionar los siguientes (Kanawaty, 1996), cita” En trabajos con una exigencia física elevada se recomiendan pausas cortas y frecuentes, sugerencia que aplica también en trabajo con alto esfuerzo intelectual, aunque debe aclararse que cada persona demanda una frecuencia diferente de pausas.”

Algunas de ellas son las de Lehman y Spitzer, Edholm, Fariboz Tayyarl y James L. Smiths, citados por González Maestre, 2007), dice “Los tiempos suplementarios de descanso se pueden estimar a través de varios métodos, por ejemplo, mediante el indicador de la “penosidad del trabajo”. Para el efecto existen normas específicas, por ejemplo, las referentes a la ergonomía del ambiente térmico y fórmulas de tiempos de reposo o suplementos que se estiman en función del consumo energético del trabajador “.

Si las pausas son muy cortas y frecuentes es necesario adaptar el espacio de trabajo para facilitar la recuperación de la fatiga en el mismo entorno.

Para prevenir la fatiga asociada con la carga mental de trabajo, así como con las altas demandas visuales, se utilizan las pausas discrecionales y breves luego de periodos de trabajo cortos. En general se sugieren descansos de 5 a 10 minutos luego de cada hora y media de esfuerzo intenso, así como la alternancia con otras labores, cuidando siempre que haya suficiente tiempo para las necesidades personales del trabajador que implican un retiro temporal e inevitable del sitio en que desarrolla la labor.

La Norma UNE-EN ISO 10075-2 “Principios ergonómicos relativos a la carga mental”, citada por Nogareda y Bestratén, 2011, así “Si se trata de tareas con alto requerimiento de atención, la pausa puede tomarse cada hora.

Cuando el entorno de la labor tiene una alta demanda ambiental, el descanso debe tomarse en un lugar separado del puesto de trabajo. En todo caso la pausa debe permitir un

distanciamiento de la actividad o condición causante de la fatiga, evitando recuperar el tiempo del descanso con un aumento del ritmo de trabajo.

c) Establecer el contenido del tiempo de descanso

La actividad que se realiza durante el tiempo de descanso debe responder a las exigencias del trabajo, las características del proceso productivo y las necesidades del trabajador. Cuando el trabajador tiene una alta demanda de esfuerzo físico es recomendable reposar, realizar ejercicios de relajación y estiramiento y estimular el componente intelectual como escuchar música, leer, conversar, participar en juegos informáticos, etc.).

Si la exposición a carga mental es alta es recomendable realizar actividades que incorporen ejercicio físico tales como: gimnasia, pausas activas, alguna práctica deportiva, relajación, pasear, etc.

En todos los casos debe tenerse presente que el tiempo de descanso no debe ser utilizado para el desarrollo de otras actividades laborales.

- **Definir los espacios para el descanso**

La Norma UNE-EN ISO 10075-2 “Principios ergonómicos relativos a la carga mental”, citada por Nogareda y Bestratén, 2011, dice” La calidad del lugar donde se toman las pausas coadyuva al objetivo de recuperación del trabajador. Cuando el trabajo se realiza bajo ambientes extremos, por ejemplo, en lugares con altas temperaturas o altos niveles de ruido, se recomienda tomar el descanso en sitios en los que las condiciones ambientales estén controladas. Así mismo, cuando el turno nocturno permite tomar siestas, es aconsejable que las mismas se hagan en un entorno físico que favorezca el descanso”.

De otra parte, si las pausas son muy cortas y frecuentes es necesario adaptar el espacio de trabajo para facilitar la recuperación de la fatiga en el mismo entorno.

- **Comunicar a los trabajadores las orientaciones para las pausas**

Es necesario sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de las pausas e informarlos sobre las condiciones en que estas deben tomarse para que cumplan con la finalidad de controlar la fatiga.

- **Implementar el modelo de gestión de pausas en un grupo piloto**

Es conveniente implementar el modelo de las pausas progresivamente de manera que iniciar en un área y hacer seguimiento y evaluación de los resultados (en producción y satisfacción de los trabajadores) orienta sobre la implementación de las mismas en otras áreas y cargos.

- **Disponer las condiciones para la realización de las pausas**

Para que las pausas logren su finalidad es necesario disponer de las condiciones necesarias, tales como espacios y recursos para reposar o para hacer ejercicio; de acuerdo con las actividades que se planea desarrollar durante las pausas, puede requerirse de facilitadores especialmente entrenados como profesionales en actividad física o fisioterapeutas, según sea la necesidad y la duración de las pausas. Al interior de la organización, además de las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo, también se movilizan otros recursos como las unidades encargadas del acondicionamiento de infraestructura.

h. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

El seguimiento del avance y la medición de la efectividad del sistema de pausas en el trabajo están a cargo del área o responsable de sistema de gestión y seguridad en el trabajo. Se sugiere utilizar indicadores para medir la disminución de la fatiga (por ejemplo, comparación de autor reportes de fatiga o de cantidad de errores antes y después del sistema de pausas), así como identificar los niveles de satisfacción con la frecuencia, duración y contenido de las pausas.

i. Definir mejoras en el programa

Con el apoyo de delegados del área sistema de gestión y seguridad en el trabajo seguridad, jefes y representante(s) de los trabajadores, recursos humanos, se analizan los resultados de la evaluación del modelo de gestión de pausas y se proponen y aplican ajustes a la frecuencia, duración y contenido de las mismas.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales

Las pausas en el trabajo son protectoras porque actúan como mecanismo de control del tiempo de exposición a los riesgos derivados de las condiciones ambientales y del contenido de la tarea, sin embargo, se requiere trabajar paralelamente en la modificación de las fuentes generadoras de fatiga en el trabajo.

k. Tiempo Todos los días (cada 4 horas)

1.3.2. Programa de Fortalecimientos del plan de formación de los trabajadores

Todos los

días (cada 4 horas)

a. Objetivo.

Propiciar el ajuste entre las exigencias de la tarea y de la organización, con los conocimientos y competencias del personal, y ofrecer oportunidades para su desarrollo.

b. Tipo.

Intervención primaria de los riesgos psicosocial.

c. Población.

Esta estrategia se encuentra dirigida a todo el personal de una organización.

d. Alcances y limitaciones

Alcances

Las dimensiones psicosociales que esta acción atiende directamente son las de capacitación y claridad de rol, dado que mediante la estructuración de un proceso de desarrollo de habilidades y conocimientos se fortalecen los perfiles de las personas y se soporta el monitoreo de las funciones y responsabilidades asignadas a los trabajadores. De forma indirecta esta acción de intervención favorece las oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.

Limitaciones

Esta acción logra su objetivo en el mediano plazo (más de un año) y es útil cuando los trabajadores no rotan con alta frecuencia, es conveniente el desarrollo de herramientas didácticas al estilo de módulos interactivos para instrucción. En la mayoría de los casos el impacto de la formación solo se aprecia en el mediano plazo, por lo que resulta conveniente establecer objetivos progresivos para que resulten alcanzables.

Cabe precisar que por sí misma la presente acción no ofrece un modelo de formación específico por tipos de cargos.

Finalmente, la formación implica la destinación de recursos y especialmente de tiempo, situación que puede incrementar la carga laboral en algunos casos

e. Actores involucrados en la implementación

- Área o responsable de la gestión del talento humano o quien haga las veces de administrador del proceso de formación.
- Sistema de gestión y seguridad en el trabajo.
- Jefes de todos los niveles.
- Trabajadores de la organización.

f. Compromiso

La busca que, desde las directivas de la organización, con el soporte de las áreas de gestión del talento humano y seguridad y salud en el trabajo, se estructure un modelo de formación de los trabajadores que esté orientado al desarrollo de competencias orientadas a la obtención de logros relacionados con la misión de la organización.

Esta centra su mayor esfuerzo en el trabajo de planeación y despliegue de actividades por parte de las áreas de gestión del talento humano y seguridad y salud en el trabajo, mientras que los líderes deben facilitar la participación de las personas a su cargo.

Definir alcance y estructura del plan de formación la organización, a través del área o responsable de la gestión del talento humano, establece las políticas de formación y desarrollo de competencias en sus trabajadores. De otra parte, también define el alcance y estructura del plan de formación a la luz de las necesidades.

La fase de planeación se realiza con el apoyo del área encargada de la seguridad y salud en el trabajo y la participación de los jefes y trabajadores.

g. Actividad del programa:

En este punto el área encargada de la gestión del talento humano, con el apoyo de las personas pertinentes que la organización delegue, analiza la relación de los diferentes cargos con la misión organizacional e identifica los contenidos mínimos del plan de formación. Para enriquecer el análisis se consulta información documental, por ejemplo, los perfiles de los cargos, el plan estratégico de la organización (si existe), etc.

Una vez se hayan definido las competencias de los cargos, esta información se confronta con los resultados de la gestión del desempeño y se identifican las competencias (de conocimiento y de habilidades) que el personal tiene desarrolladas, así como las carencias.

Otra entrada para establecer el plan de formación son los requisitos establecidos en la normatividad que aplica para el sector económico al que pertenece la organización (matriz de requisitos legales), información que puede ser suministrada por el área de seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente, los cambios que vive o vivirá la organización son también una fuente de información respecto de las necesidades de formación.

Con la claridad de las necesidades, el siguiente paso es definir los contenidos del plan de formación.

- **Estructurar el plan de formación**

En trabajo conjunto de las áreas de gestión del talento humano y seguridad y salud en el trabajo y otras que se estime pertinente, se debe diseñar y fortalecer el plan de formación de los trabajadores. Actualmente, el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 retoma los requerimientos de implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y especifica que toda organización debe implementar un plan anual de capacitación para sus trabajadores. Precisan los contenidos y alcances y se plantean orientaciones metodológicas para la formación. El contenido del plan de formación debe incluir también los aspectos referentes a la seguridad y salud en el trabajo.

El área o responsable de la gestión del talento humano valida y ajusta la información de los contenidos y habilidades que se identificaron como entradas para el plan de formación, mediante consulta con los jefes de las áreas (actividades, procesos, etc.).

Una vez establecido el contenido del plan de formación, el área o responsable de la gestión del talento humano, con el apoyo del área encargada de la seguridad y salud en el trabajo, deciden sobre las entidades y facilitadores que los asesorarán y desarrollarán, entre ellas: cajas de compensación familiar, instituciones educativas, personal propio, administradoras de riesgos laborales, gremios, SENA, etc.

La estructuración del plan de formación es un ejercicio que debe realizarse por lo menos una vez al año para dar cumplimiento a los requisitos de la normatividad actual.

- **Implementar el plan de formación**

El área o responsable de la gestión del talento humano y los jefes son los encargados de designar y distribuir los grupos de trabajadores para que participen en las actividades de formación.

La implementación del plan implica el desarrollo de las diferentes acciones de formación conforme se definieron los planes correspondientes.

h. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

El beneficio de la acción de formación se hará visible a través del monitoreo del desarrollo de las habilidades para el trabajo, las cuales se reflejan en los resultados del mismo.

Adicionalmente se requiere evaluar la cobertura (participación de los trabajadores en las actividades de formación planeadas para ellos), el cumplimiento (realización de todas las actividades propuestas para el período), la calidad e impacto del plan en la población (mejora en el desempeño de los trabajadores).

i. Definir mejoras en el programa

Dado que el área o responsable de la gestión del talento humano y los jefes de las diferentes unidades son los responsables del plan de formación, se sugiere que analicen los resultados de los indicadores y tomen decisiones para su mejora. Por ejemplo, ampliación de cobertura, ajustes en el contenido o en la metodología, etc. Este ejercicio, además de mejorar el plan de formación, puede retroalimentar los contenidos de la inducción y la reinducción.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales

Para que el proceso de formación se convierta en un estándar positivo en la organización se debe:

- Actualizar los perfiles de los cargos según sea necesario.
- Retroalimentar el proceso de formación a través de los resultados de la gestión del desempeño.

k. Tiempo

Semestralmente (cada seis meses)

1.3.3. Programa de Seguimiento y retroalimentación de la gestión

a. Objetivo

Incorporar el seguimiento y la retroalimentación de la gestión como prácticas habituales en la relación de los jefes con su grupo de trabajo.

b. Tipo

Intervención primaria de los riesgos.

c. Población

Dirigido a todo el personal de una organización.

d. Alcances y limitaciones

Alcances

Tiene como punto de partida un modelo que pretende incidir sobre las actitudes y comportamientos de las personas que participan en el seguimiento de la gestión, actúa sobre la fuente del riesgo psicosocial y permite tanto a los jefes como a los trabajadores una mayor comprensión y entendimiento para analizar las situaciones problemáticas a las que se ven enfrentados en la dinámica habitual y funcional del trabajo y en las que ambos, o uno de ellos, puede estar implicado. En consecuencia, se favorece la dimensión de relación con los trabajadores (subordinados) y la retroalimentación del desempeño.

La retroalimentación es también una práctica que favorece las relaciones entre pares, en cuanto que estimula la participación y además contribuye a la mejora organizacional si se efectúa un seguimiento a los acuerdos; en consecuencia, se favorece la dimensión relaciones sociales en el trabajo.

Limitaciones:

De otra parte, la retroalimentación de la gestión puede ayudar a identificar condiciones psicosociales que requieren atención y monitoreo, y permite identificar necesidades de capacitación de diversa índole. Un límite adicional es la definición de planes de carrera y desarrollo al interior de la organización, con lo cual se incide sobre la dimensión de reconocimiento y compensación.

e. Actores involucrados en la implementación:

- Dirección / alta dirección (gerente, director).
- Jefes (supervisores, coordinadores, jefes, etc.).

f. Compromiso:

Las directivas de la organización manifiestan su compromiso, establecen los lineamientos generales y definen los responsables para implementar el seguimiento y la retroalimentación.

g. Actividades del programa

El proceso de seguimiento consta de dos momentos: el que se efectúa en el día a día y el que se hace de manera periódica y sistemática con intervalos de tiempo amplios, el cual suele denominarse “evaluación de la gestión”.

La retroalimentación en cualquiera de los dos momentos debe ser respetuosa y debe garantizar objetividad, equidad y transparencia. La evaluación debe soportarse en criterios claros, orientados al desarrollo y la mejora, estar unificados en el grupo de directivos y jefes, y además deben ser conocidos por las personas.

Para unificar los criterios para el seguimiento y la retroalimentación de la gestión se sugiere realizar reuniones con los directivos y jefes, lideradas por el área o responsable de la gestión del talento humano.

- **Formar y asesorar a los jefes para el seguimiento y la retroalimentación de la gestión.**

Con el propósito de unificar criterios y desarrollar habilidades en los directivos y jefes para realizar el seguimiento y retroalimentar la gestión de sus trabajadores, se puede acudir a una capacitación o a una asesoría centrada en el uso de la técnica de retroalimentación.

- **Preparar la retroalimentación**

Para que la retroalimentación resulte efectiva se requiere que:

- Se realice en un sitio que garantice privacidad, incluso si se trata de retroalimentar a un grupo. La capacitación está dirigida a elevar los niveles de competencia de las personas para el desempeño de las labores relacionadas con el proceso de producción de determinados bienes o servicios, para la gestión de ese mismo proceso, y para las tareas que implica su propio bienestar y desarrollo. Las técnicas de capacitación no solamente incluyen las tradicionales de tipo

presencial (no por ello menos válidas) como cursos, talleres, seminarios, etc., sino también las que han sido desarrolladas más recientemente, como las técnicas derivadas a partir de la educación a distancia (Cinterfor / Organización Internacional del Trabajo, 1996).

- Sea oportuna, es decir temporalmente lo más cercana posible al momento de ocurrencia de los eventos que dieron lugar a ella.
- Se disponga de tiempo para el intercambio de información, análisis y discusión alrededor de todos los aspectos objeto de seguimiento y retroalimentación.
- Se inicie destacando los aspectos positivos y se estimule la participación del trabajador en la identificación de los aspectos susceptibles de mejora mediante un diálogo centrado en la identificación de opciones para el desarrollo.
- Se describan objetiva y respetuosamente los comportamientos o hechos que requieren un diálogo particular, siempre evitando juicios de valor.
- Se verifique la claridad de la información entre las dos partes implicadas en el diálogo, así como las causas de los aspectos que deban mejorarse en el contexto de una conversación propositiva para concretar alternativas de solución.
- Se establezcan metas y fechas de seguimiento para verificar los cambios y hacer ajustes si fuere necesario.

- **Efectuar el seguimiento y la retroalimentación de la gestión**

Las personas que tienen cargos de jefatura o coordinación efectúan frecuentemente el seguimiento y la retroalimentación a la gestión de sus trabajadores, señalando los aciertos y generando reflexiones y acciones de mejora sobre los aspectos que así lo ameriten. Como complemento se efectúa la retroalimentación periódica de la gestión, la cual debe ser consensuada y basada en los hallazgos del seguimiento del día a día.

Establecer compromisos y fechas de seguimiento

Tanto en la retroalimentación frecuente como la periódica se identifican las causas que incidieron en el desempeño y sobre ellas se trabaja, sea para mantenerlas o para modificarlas según sea el caso, y se definen compromisos y fechas de cumplimiento.

- **Efectuar seguimiento a los acuerdos**

Durante las reuniones de seguimiento se analiza el avance de los acuerdos, se identifican los obstáculos y sus causas y se acuerdan nuevas acciones de mejora; estas últimas deben quedar documentadas.

Además, es necesario evaluar el proceso de intervención psicosocial a través de una entrevista o de unas preguntas tipo cuestionario que diseña y promueve el área o responsable de la gestión del talento humano, con la finalidad de reconocer cambios actitudinales y comportamentales referentes a la forma de brindar y recibir el seguimiento y la retroalimentación.

h. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

- En caso de haber realizado un proceso de formación a los jefes para desarrollar sus competencias para el seguimiento y la retroalimentación, se puede hacer una evaluación del cumplimiento:

Número de actividades o sesiones realizadas / número total de sesiones o actividades programadas *100.

- Para evaluar el resultado de la acción de intervención se estima un indicador de disminución de quejas relacionadas con el seguimiento y la retroalimentación del desempeño, y el resultado se compara con el mismo indicador, medido antes de realizar la intervención.

i. Definir mejorar en el programa

A la luz de los avances y dificultades del proceso de seguimiento y retroalimentación se definen e implementan acciones de mejora.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales

Para que el seguimiento a la gestión se comporte como un factor protector se requiere que se encuentre incorporado a las políticas de personal de la organización, que exista coherencia en su aplicación, adecuado manejo de los resultados y respaldo para capitalizar e implementar las oportunidades de mejora, así como seguimiento sistemático en función de su mejora continua.

Igualmente, la retroalimentación dará sus beneficios siempre que sea habitual y se efectúe bajo parámetros establecidos que garanticen su idoneidad. Si logra instaurarse como una

condición básica y transversal, puede pasar a ser considerada como una actividad preventiva de tipo psicosocial

k. Tiempo

Dependerá de las reuniones, capacitaciones, o talleres

1.3.4 Programa de Servicio de asistencia al trabajador

a. Objetivo.

Facilitar a los trabajadores el manejo de situaciones, laborales o extra laborales, que les causen tensión o distrés, a través actividades de información, orientación, consejería, asistencia psicosocial o asesoría en temas específicos (p.ej. financieros y legales).

b. Tipo.

- Intervención secundaria de riesgo psicosocial.
- Coadyuvante en la prevención secundaria de efectos en la salud.

c. Población.

Todos los trabajadores.

d. Alcances y limitaciones

Alcances

A través del servicio de asistencia al trabajador se brinda información, asesoramiento y apoyo a los trabajadores cuando enfrentan una situación problemática o generadora de distrés. La finalidad del servicio de asistencia al empleado es facilitar el uso de herramientas para tomar decisiones e implementar acciones orientadas a afrontar de una forma más asertiva y eficiente la situación, o incluso transformarla.

Se trata de una acción de intervención de amplio espectro, toda vez que a través de esta se pueden atender problemáticas de diversa naturaleza (laborales, extra laborales, o personales), según la necesidad del trabajador. Las dimensiones psicosociales que impacta esta acción pueden ser:

- Exigencias de responsabilidad del cargo.
- Demandas emocionales.

- Consistencia de rol. Otros nombres o denominaciones bajo las que se puede encontrar esta acción son: programas o servicios de ayuda a los empleados, servicios de orientación al empleado, servicio o programa de consejería para el empleado, etc.
- Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral.
- Relaciones sociales en el trabajo.
- Relaciones familiares.
- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Influencia del entorno extra laboral en el trabajo.

De forma secundaria, la implementación de este tipo de acciones puede favorecer la dimensión psicosocial Intralaboral de reconocimiento y compensación, en tanto que los trabajadores pueden percibir a través de ella el interés que tiene su empleador en su bienestar y salud. Otras dimensiones en las que el servicio de asistencia al trabajador puede tener efectos positivos, aunque indirectos, son: características de liderazgo, relación con los trabajadores (subordinados), claridad de rol, demandas cuantitativas y uso del tiempo fuera del trabajo.

A través de esta acción se puede brindar asesoría al trabajador en la prevención secundaria de los efectos de los riesgos psicosociales, tales como síntomas de estrés, bajos niveles de motivación, disminución del desempeño laboral, etc.

Dada la diversidad de medios y horarios en los que pueden funcionar los servicios de asistencia al empleado, se facilita el acceso de los trabajadores en cualquier momento y casi en cualquier lugar.

Limitaciones

A través de esta acción se provee al empleado de información y orientación que le puede ayudar a enfrentar de forma más eficiente las situaciones problemáticas, por lo tanto, no actúa sobre los riesgos.

Se trata de una acción cuya implementación implica una inversión de recursos importantes para el empleador; sin embargo, su adecuada puesta en marcha puede hacer que los costos de ejecución se recuperen en el mediano o largo plazo, a través de la disminución en los índices de ausentismo y rotación de los trabajadores.

La efectividad de la acción dependerá en gran medida del rol activo que el trabajador consultante asuma frente al servicio que se le brinda.

e. Actores involucrados en la implementación

- Alta dirección.
- Área o responsable de la gestión del talento humano.
- Área de seguridad y salud en el trabajo (SST).
- Trabajadores de la organización.

f. Compromiso

Los programas de asistencia al empleado son un servicio de consejería individual dirigido a los trabajadores de una organización con el fin proporcionar información, orientación, asistencia y asesoría para enfrentar y resolver problemáticas de índole laboral y extra laboral. Los programas de asistencia al trabajador se originan como servicios de prevención e intervención del alcoholismo en los ámbitos ocupacionales en Estados Unidos (Attridge et al., 2009).

Definir las condiciones para la implementación de la intervención Las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo debe establecer las condiciones bajo las que se implementará el servicio de asistencia al empleado, considerando los siguientes aspectos:

- Condiciones éticas de prestación del servicio Se deben declarar de forma explícita las condiciones éticas de prestación de este tipo de servicios, entre las que se encuentran las siguientes:
 - Confidencialidad. El servicio se debe prestar garantizando a sus usuarios que la información por ellos proporcionada será manejada con total respeto y reserva.
 - Uso voluntario. El uso de este tipo de servicios debe ser totalmente voluntario y en ningún caso un trabajador se debe ver obligado o coaccionado a acudir a él.
 - Profesionalismo. El servicio de consejería deberá ser provisto por profesionales que cuenten con la formación y experiencia que los acredite para brindar el tipo de orientación solicitada por el trabajador.

g. Actividad del programa

- **Medios para brindar el servicio**

Tradicionalmente los servicios de asistencia al trabajador se han desarrollado a través de la consejería telefónica que brinda un profesional (psicólogo, trabajador social, psiquiatra, abogado, etc.), al trabajador que decide voluntariamente acudir a este medio para recibir orientación relacionada con una situación problemática que lo aqueja. Si bien la asistencia telefónica tiene la ventaja de hacer que este servicio sea más expedito, también existe la posibilidad de implementar los servicios de asistencia al trabajador de forma presencial. En las últimas décadas también se ha recurrido a estrategias online o vía Internet (chats, video-llamadas, llamadas vía Web, etc.) para desplegar los servicios de consejería.

Tomando en consideración estas posibilidades se debe definir cuál será el medio más conveniente en la empresa para brindar el servicio: telefónica, presencial o virtualmente; también es posible optar por una combinación de estas alternativas. Lo importante al momento de seleccionar el(los) medio(s) de comunicación es garantizar que estarán disponibles para todos los trabajadores a los que se les ofrecerá el servicio.

- **Horario de atención del servicio**

Otro factor que se involucra en los servicios de asistencia al empleador la disponibilidad horaria para atender los requerimientos de los trabajadores. Es posible implementar este tipo de servicios con disponibilidades de amplio espectro (24 horas durante los 365 días del año) y disponibilidades restringidas (atención algunos días a la semana, en algunos horarios específicos). En este sentido, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo deben definir y comunicar el horario de atención del servicio, idealmente para que los trabajadores puedan acudir al servicio en diferentes días y franjas horarias.

- **Temáticas que serán objeto de orientación a través del servicio**

Los temas de consejería que se pueden abordar a través de un servicio de asistencia al trabajador son, entre otros, los siguientes:

- Situaciones o problemáticas laborales (p.ej. dificultades interpersonales con jefes o compañeros de trabajo, dificultades para desarrollar una tarea o actividad laboral, sobrecarga emocional, situaciones de cambio en el trabajo como traslados, ascensos, etc.).

- Situaciones o problemáticas extra laborales (p.ej. dificultades con la pareja, hijos, padres u otros familiares, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia intrafamiliar, enfermedad de familiares, cambios en la vida personal como separaciones, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, etc.).
- Situaciones o problemáticas personales (p.ej. consumo de sustancias psicoactivas, otras adicciones, sentimientos de soledad o tristeza, etc.). Las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo deben definir y delimitar las temáticas que serán objeto de orientación a través del servicio de asistencia al trabajador. En este sentido podrán tomar la decisión de implementar amplitud de servicios, a través de los que se brinde orientación a los trabajadores en cualquiera de los temas antes relacionados, o limitarlo a algún tipo de situación particular.

- **Talento humano que brindará el servicio**

Los servicios de asistencia al empleado pueden ser implementado con talento humano interno de las organizaciones (los profesionales que brindan la consejería son empleados de la empresa), o a través de proveedores externos. En cualquier caso, las personas que brindan la asesoría deben ser profesionales con experiencia en este tipo de actividades. De acuerdo con la delimitación de temáticas que se haya fijado como parte del alcance del servicio, los profesionales involucrados en la prestación del mismo deberán tener conocimientos y experiencia para brindar asesoría en temas específicos (p.ej. violencia intrafamiliar, dificultades económicas o legales, etc.).

- **Desarrollar protocolos de asistencia al trabajador**

Con el fin de unificar los criterios de atención de los profesionales involucrados en la prestación del servicio, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo, con el apoyo de profesionales experimentados en este tipo de servicios, deben establecer protocolos de atención en los que se definan aspectos como:

- Condiciones éticas de prestación del servicio.
- Inicio de la consejería: presentación, explicación del objetivo y alcance del servicio, verificación de los datos generales del consultante, etc.

- Preferiblemente personas cuya formación profesional les permita hacer un adecuado manejo de situaciones en las que el consultante pueda tener una desestabilización emocional durante la consulta (p.ej. psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas, etc.).
- Exploración de las dimensiones del problema.
- Exploración de los recursos individuales y personales.
- Proceso de transformación de la problemática.
- Cierre de caso.
- Seguimiento del caso (tiempo, responsables, medio, forma de evaluación del impacto y satisfacción de los usuarios, etc.).

Los protocolos de asistencia al trabajador deben incluir información de referencia sobre los recursos internos o externos a la organización a los que pueda acudir un trabajador en búsqueda de ayuda para solventar la problemática que consulta (p.ej. comité de convivencia laboral, centros de atención y asistencia de adultos mayores, discapacitados o personas con adicciones, convenios de prestación de servicios de salud que tenga la empresa, servicios de la caja de compensación familiar, convenios que haya establecido la empresa con otras organización como consultorios jurídicos, consultorios psicológicos, etc.).

- **Asegurar los recursos y medios para implementar la acción**

Las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo deben estimar cuáles serán los recursos (humanos, económicos, de infraestructura de comunicaciones, etc.) que se requerirán para implementar el servicio. La alta dirección deberá garantizar los recursos para la implementación del servicio. En este sentido es importante que la empresa garantice que el trabajador tenga acceso gratuito al servicio, con el fin que esto estimule su uso y aprovechamiento, por lo que los costos de su implementación deberán ser cubiertos por la organización.

- **Divulgar el servicio**

El servicio debe ser divulgado y dado a conocer entre los trabajadores, haciendo claridad respecto de sus beneficios, condiciones, alcances y confidencialidad.

- **Implementar el servicio de asistencia al trabajador**

Si bien la implementación del servicio de consejería puede variar, en general este tipo de programas busca brindar un medio para que los trabajadores, a través de la orientación de un profesional, puedan:

- Hablar de la situación problemática que los aqueja, expresando sus percepciones, ideas y emociones alrededor de tales circunstancias.
- Identificar, clarificar y delimitar la problemática que los aqueja.
- Identificar y reconocer los recursos internos o personales con los que cuentan para enfrentar dicha problemática.
- Conocer algunas alternativas o recursos disponibles en la empresa o externamente, que les sirvan para resolver o hacer frente a su problemática.
- Establecer un plan de acción concreto para resolver la problemática. Por lo general los servicios de asistencia al trabajador involucran un asesoramiento psicológico breve (de 1 a 5 sesiones), que según la naturaleza de los casos puede dar pie para que el profesional que brinda la consejería exhorte al consultante a buscar asesoría de más larga duración a través de algún recurso externo a la empresa, por ejemplo, los servicios de salud de la EPS.

Habitualmente los servicios de asistencia al trabajador se despliegan en la medida en que son demandados por los empleados; es decir, en la medida en que los trabajadores de una organización solicitan una sesión de consejería. Sin embargo, también es posible implementar este tipo de acciones a través de una demanda inducida, es decir buscando activamente a los trabajadores de los que se sospeche pueden tener una dificultad. En estos casos durante el primer acercamiento, además de brindar información respecto del objetivo y alcances del servicio y sus condiciones éticas de operación, debe quedar claro que la participación del trabajador es totalmente voluntaria, por lo que dependerá de él continuar o no con una siguiente sesión, en caso que esta se requiera.

h. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

Con el propósito de hacer seguimiento y evaluar la implementación, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo pueden implementar las siguientes actividades:

- Llevar estadísticas de los casos atendidos y cerrados satisfactoriamente.
- Aplicar una encuesta a los usuarios del servicio con el fin de identificar el impacto logrado, la utilidad percibida y la satisfacción con la consejería.

i. Definir mejoras en el programa

Con base en los resultados de la evaluación y tomando en consideración las apreciaciones de los trabajadores que evaluaron el servicio, el área de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo deben adoptar medidas para ajustar, modificar y mejorar las condiciones del servicio.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales

Si bien tradicionalmente los programas o servicios de asistencia al trabajador tienen una orientación reactiva, en cuanto que la intervención se despliega cuando un empleado consulta por una problemática que se le presenta y en ese sentido se esperaría que subyacentemente ya exista un factor o situación de riesgo psicosocial, el tipo de orientación que se brinda mediante el servicio de asistencia al trabajador puede fortalecer los recursos cognitivos y emocionales de una persona para afrontar situaciones de distrés similares en el futuro

k. Tiempo

Trimestralmente (cada tres meses)

1.3.5. Programa de Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar

a. Objetivo

- Brindar información a los trabajadores en temas relacionados con los beneficios de salud, pensiones, vivienda, educación, recreación y cajas de compensación familiar, que les permitan fomentar el uso sano y constructivo de su tiempo libre, atender cambios o problemáticas asociados con su vivienda, educación, situaciones económicas, relaciones familiares y personales.
- Abrir un espacio o un medio a través del cual los trabajadores puedan establecer contacto con las instituciones que brindan servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de conocer y acceder a los beneficios que tales instituciones pueden ofrecer a los trabajadores y sus familias.

b. Tipo.Intervención secundaria de los riesgos psicosocial.

c. Población.

Todos los trabajadores de una empresa.

d. Alcances y limitaciones**Alcances**

Esta acción busca brindar información al trabajador sobre los servicios a los que puede acceder en materia de salud, educación, recreación, vivienda y seguridad social. Esta acción tiene impacto en el control de las dimensiones psicosociales relativas al uso del tiempo fuera del trabajo, influencia del entorno extra laboral en el trabajo, características de la vivienda y de su entorno, y situación económica del grupo familiar.

De forma secundaria, la implementación de este tipo, puede favorecer la dimensión psicosocial Intralaboral de reconocimiento y compensación, en tanto que los trabajadores perciben a través de ella el interés que tiene el empleador en su bienestar y el de la familia.

Limitaciones

Si bien la empresa puede facilitar que los empleados tengan información sobre los servicios de bienestar que ofrecen entidades externas, no podrá responsabilizarse por la calidad, el alcance y las limitaciones de los mismos una vez el trabajador accede a ellos

e. Actores involucrados en la implementación

- Alta dirección.
- Área o responsable de la gestión del talento humano.
- Cajas de compensación familiar.
- Fondos de pensiones y cesantías.
- Organizaciones externas con las que se tengan convenios especiales (p.ej. organizaciones prestadoras de servicios de salud, consultorios de asesoría jurídica, económica o psicológica, centros educativos, recreativos, culturales, etc.).

f. Compromiso

Establecer contacto con entidades externas que puedan proveer servicios a los trabajadores Con el fin de identificar el tipo de servicios que se pueden ofrecer a los trabajadores y el alcance de los mismos, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo establecen contacto con diversas entidades externas tales como:

- Empresas de servicios de salud.
- Fondos de pensiones y cesantías.
- Caja de compensación familiar.
- Consultorios de asesoría jurídica, económica y psicológica.
- Centros o entidades educativas, deportivas, culturales y recreativas.
- Otras entidades proveedoras de servicios (seguros, entidades de crédito educativo, exquiales etc.).

Este contacto inicial permitirá a las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo conocer cuál es el portafolio de servicios de las entidades externas, las condiciones de prestación de los servicios, los alcances y limitaciones de los mismos, así como obtener los datos de contacto para que los trabajadores obtengan más información o accedan a los servicios (teléfonos, nombres, páginas Web, correos electrónicos, etc.). Es importante que en la selección de las entidades proveedoras de servicios, la organización verifique la legalidad de las mismas y sus antecedentes comerciales.

g. Actividad del programa

- **Establecer convenios de servicio**

En caso de que el empleador lo considere pertinente y las entidades externas así lo ofrezcan, se podrán establecer convenios a través de las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo para la prestación de servicios con ciertos beneficios adicionales para los trabajadores de la empresa (p.ej. precios especiales, descuentos, facilidades de acceso, etc.).

- **Establecer el portafolio de entidades y servicios que se ofrecen a los Trabajadores**

Con base en la información recopilada y tomando en consideración los acuerdos convenidos, el área de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo levantan el inventario de entidades y servicios ofertados por cada una, haciendo precisiones respecto del tipo de servicio, los datos de contacto y los beneficios especiales para los trabajadores de la empresa. Este inventario hará las veces de portafolio de servicios, el cual deberá ser actualizado periódicamente (p.ej. una vez al año), con el fin de mantener vigente la información.

- **Desplegar actividades de información de los servicios**

El despliegue de esta acción se puede hacer de forma presencial o virtual, facilitando que las diversas entidades que brindan servicios ofrezcan a los trabajadores información útil y verificable, de tal forma que los empleados puedan conocer los alcances, beneficios, coberturas, requisitos para acceder a los servicios, medios de contacto, limitaciones, convenidos especiales establecidos con la empresa, etc.

Para dar a conocer la información a los trabajadores es posible implementar alguna de las siguientes actividades:

- Jornadas de información o asesoría durante uno o varios días en el año en los que en un espacio físico (stand) ubicado dentro de las instalaciones de la empresa, las entidades de servicios brindan información y asesoría a los trabajadores.
- Directorio de entidades que brindan servicios, en el cual se encuentran los teléfonos de contacto para ampliar información, la ubicación de las oficinas y la dirección de su página Web. Este directorio es distribuido (en medio impreso o magnético) entre los trabajadores de la empresa.
- Información por correos electrónicos masivos o remisión a las páginas Web de las organizaciones que brindan los servicios de interés a los trabajadores.

h. Hacer seguimiento y evaluación del progrma

Con el propósito de hacer seguimiento y evaluar la implementación de esta acción, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo pueden desarrollar las siguientes actividades:

- Aplicar una encuesta para evaluar la satisfacción de los trabajadores con la información y con los servicios ofrecidos por las entidades externas, con lo cual la empresa podrá tomar decisiones respecto a mantener o no los convenios y la disponibilidad de la información de los servicios.
- Llevar estadísticas del número de trabajadores que han utilizado los servicios ofertados por las entidades externas.

i. Definir mejoras en el programa

Con base en los resultados de las evaluaciones, las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo adoptan medidas para ajustar, modificar y mejorar la

información que se proporciona, así como decisiones respecto de mantener o modificar la información y los convenios de servicios con las entidades externas.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales

A través de esta acción se brinda a los trabajadores información y facilidades para acceder a servicios de diversa naturaleza provistos por entidades externas, lo cual puede redundar no sólo en la atención de una problemática extra laboral del trabajador, sino en su bienestar y en el de su familia, momento en el cual se convierte en un factor psicosocial protector. Para que esta acción cumpla este fin protector se requiere que:

- La información proporcionada esté actualizada.
- Los servicios y convenios faciliten el acceso a beneficios que respondan a necesidades del trabajador y su familia.
- El acceso a servicios no incremente innecesariamente el nivel de endeudamiento del trabajador.
- La acción se mantenga en el tiempo.
- Que todas las personas que se vinculen a la organización reciban la información de los servicios.
- Que se proporcione información solo de servicios de calidad y provistos por entidades serias, legalmente constituidas y responsables.

k. Tiempo

Mensualmente cada mes

1.3.6 Programa de Conciliación de entornos intra y extra laboral

a. Objetivo.

Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y reducir la interferencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas.

b. Tipo.

Intervención primaria del riesgo psicosocial.

c. Población Esta acción está dirigida a jefes (supervisores, coordinadores, jefes, etc.), así como a todos los trabajadores que por las características de sus cargos pueden acceder a formas flexibles de distribución temporal del trabajo.

d. Alcances y limitaciones

Alcances

A través de esta acción se interviene de forma directa la dimensión de influencia del trabajo en el entorno extra laboral; además se controla el tiempo de exposición a otras condiciones de riesgo tales como altas demandas cuantitativas y demandas de carga mental y emocional. Al lograr respeto del tiempo extra laboral se favorecen otros factores psicosociales protectores en este ámbito, entre ellos el uso de tiempo fuera del trabajo y las relaciones familiares.

Algunas formas de lograr la conciliación entre los entornos intra y extra laborales implican la flexibilización de los horarios de trabajo, modificación que puede favorecer la dimensión extra laboral de desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, en la medida en que estos trayectos pueden realizarse en horarios menos congestionados o con mayor disponibilidad de transporte público.

Limitaciones

Esta acción tiene limitaciones en organizaciones en las que por razones de servicio los horarios están supeditados a exigencias externas o del mercado (p.ej. horarios de atención al público).

La efectividad dependerá en gran medida de la claridad que implica su implementación, así como de la comunicación e información que se brinde a los trabajadores sobre la misma.

Esta acción también tiene limitaciones en tanto que puede percibirse como una medida que coarta la autonomía y discrecionalidad del trabajador para distribuir los tiempos del trabajo y autorregular el ritmo.

e. Actores involucrados en la implementación

- Área o responsable de la gestión del talento humano.
- Encargado de la seguridad y salud en el trabajo.
- Jefes.
- Trabajadores de la organización.

f. Compromiso

Las directivas de la organización deben demostrar formalmente su compromiso para promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores de la organización, mediante ajustes en los tiempos de trabajo (flexibilización o control), sin que con ello se vea afectada su productividad. Este compromiso gerencial puede expresarse a través de la adopción de una política o de una comunicación formal de esta intención (circular, carta, etc.), así como de la asignación de los recursos necesarios para su implementación.

g. Actividades del programa

- **Seleccionar las prácticas organizacionales para lograr la intervención sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control).**

Tomando en consideración que la intervención consiste en la implementación de prácticas para flexibilizar la distribución temporal del trabajo o para controlar el cumplimiento de la jornada, el área o responsable de la gestión del talento humano deberá identificar cuál de estas dos opciones es más adecuada según las actividades propias de las áreas y cargos de la empresa.

En caso de que a la luz de las características de las actividades del área y del cargo sea posible implementar cualquiera de las dos alternativas sobre los tiempos de trabajo (flexibilización o control), se identifican las características sociodemográficas de los trabajadores (p.ej. estado civil, número de hijos menores o en edad escolar, lugar de vivienda, etc.), para seleccionar las prácticas más adecuadas, actividad a cargo de los jefes de área y del área o responsable de la gestión del talento humano.

- **Definir y comunicar las condiciones para la implementación**

El área o responsable de la gestión del talento humano y los jefes de área o departamento deben establecer los lineamientos y condiciones para implementar la acción, tales como:

Conciliación de entornos intra y extra laboral

- Fecha de inicio de implementación.
- Áreas o cargos en los que será implementada.
- Cargos que en virtud de la naturaleza de sus funciones se exceptúan de la implementación de la acción.

- Medidas en caso de incumplimientos.

Una vez estos lineamientos y condiciones sean establecidos, el área o responsable de la gestión del talento humano debe formalizarlos y comunicarlos a los trabajadores de la empresa.

- **Implementar una o más prácticas organizacionales de flexibilización o control de tiempos de trabajo**

Una empresa puede encontrar diversas fórmulas para flexibilizar o controlar los tiempos de trabajo, pero es importante que las mismas no interfieran con las exigencias propias de funcionamiento de la organización.

El éxito en la implementación de estas medidas estará cifrado en el claro establecimiento de las condiciones, alcances y coberturas de funcionamiento, lo cual debe ser informado y acordado con los trabajadores previamente a su puesta en marcha.

El área o responsable de la gestión del talento humano y los jefes de dependencia implementan una o más de las siguientes acciones de flexibilización o control de los tiempos de trabajo, según sea más apropiado a la naturaleza de las actividades que allí se desarrollan:

- **Control de la duración de la jornada laboral de los jefes:**

Esta actividad busca que el funcionamiento de las áreas o dependencias de una organización sea fluido, que no esté supeditado a la presencia real o virtual del jefe durante el horario extra laboral de este, y que se respeten sus tiempos de descanso luego de la jornada laboral o durante permisos, licencias, incapacidades, vacaciones, etc. Lo anterior evita la excesiva dependencia de una persona en particular y libera el tiempo extra laboral del jefe para su descanso y para desarrollar otras actividades en las esferas personal, familiar y social.

- **Dependiendo de la estructura, del nivel de desarrollo y del tipo de actividad de la organización, puede recurrirse una de las siguientes opciones:**

- Establecer mecanismos de coordinación entre jefes para distribuir la labor de jefatura en turnos, sin que se requiera acudir a quien está en tiempo de descanso. Para lograr este manejo es necesario que se formen y empoderen los diversos jefes para asegurar el funcionamiento de las áreas. De igual forma se requiere unificar criterios para abordar problemáticas frecuentes, de

forma que las decisiones estén alineadas, lo que permite mayor claridad y seguridad para todas las partes.

- Contar con una o más personas en el área para que durante la ausencia del jefe pueda suplir sus funciones por delegación, particularmente en la dirección de los grupos de trabajo, en la solución de problemas y la coordinación funcional con otras áreas. En este caso, es importante que quien(es) asuma(n) esta responsabilidad reciba el soporte necesario para cumplir con esta delegación, sea a través de entrenamiento o asesoría.

Es necesario que los jefes que trabajan en turnos, así como quienes asumen estas responsabilidades por delegación de la alta dirección, tengan la oportunidad de comentar y analizar la mejor forma de asumir la delegación, se aclararen las dudas, se unifiquen criterios y se establezcan mecanismos de comunicación entre las personas.

En cualquiera de las alternativas mencionadas se requiere que la dirección de la organización otorgue la autoridad necesaria a quienes reemplazan a los jefes que se encuentran en descanso, y que exista correspondencia entre la autoridad y las responsabilidades encomendadas. Adicionalmente debe socializarse dicha autorización ante los equipos de trabajo y las dependencias con las que se interactúa, así como ante organizaciones externas si así fuera necesario.

- **Control de la jornada laboral de los trabajadores.**

Esta actividad, también conocida como “política de las luces apagadas” o “política de respeto hacia el horario de trabajo”. Se trata de una expresión del empleador encaminada a que sus trabajadores no extiendan su jornada de trabajo, ni al inicio, ni al final. Algunas acciones que concretan esta intención son:

- Apagar las luces antes o después del horario de trabajo formalmente establecido.
- Restringir el acceso al correo electrónico o a la Intranet de la empresa en horarios fuera de la jornada de trabajo formalmente establecida.
- El empleado que necesite prolongar su jornada debe hacer una petición expresa y justificarlo ante su jefe inmediato; sin embargo, se recomienda que las excepciones a la aplicación de la política sean pocas y esporádicas.

h. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

Con el propósito de hacer seguimiento y evaluar la implementación de esta acción, los jefes inmediatos y el área o responsable de la gestión del talento humano pueden realizar alguna de las siguientes actividades:

- Aplicar una encuesta con el fin de identificar el impacto y la satisfacción que ha tenido entre los trabajadores la implementación de la acción de intervención, especialmente en lo referente a los beneficios o dificultades del cambio.
- Evaluar el impacto en productividad una vez implementada la acción de intervención.

i. Definir mejoras en el programa.

La flexibilidad en la distribución temporal del trabajo puede adoptar diversas formas, pero todas ellas permiten al trabajador cierto margen de manejo del tiempo de trabajo de tal forma que existe un mayor equilibrio entre las esferas laborales y personales de su vida.

Las medidas de flexibilidad horaria que se adoptan dependen de la naturaleza de trabajo y del contexto en el que se desarrolla, así como de las características sociodemográficas de los trabajadores.

j. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales.

Para que esta acción se convierta o se mantenga como un factor protector se requiere que se conserve en el tiempo y que se adapte según se presenten cambios en las funciones y responsabilidades de los cargos o áreas.

En tanto que en una organización se encuentre que la dimensión psicosocial de demandas cuantitativas de trabajo y jornada de trabajo son factores que no representan riesgo psicosocial, la implementación de esta acción se convierte en un factor psicosocial protector.

La flexibilidad en la distribución horaria del trabajo puede favorecer en gran medida el manejo de las exigencias de tiempo que tiene un trabajador fuera de su labor, lo que seguramente mejora su calidad de vida en cuanto que logra conciliar la vida laboral, personal y familiar, y por consiguiente se convierte en una medida de promoción de factores extra laborales protectores.

k. Tiempo

Cada año

1.3.7. Programa del manejo y control del estrés se fomenta con el estilo de vida saludable

a. Objetivo.

Minimizar el estrés de los trabajadores que se encuentra en el área administrativa, sea por consecuencia intralaboral y/o extralaboral

b. Tipo.

Intervención primaria del riesgo psicosocial.

c. Población

Todos los trabajadores

d. Alcances y limitaciones

Alcances

La descripción de esta acción proporciona herramientas para que la organización desarrolle actividades tendientes a que los trabajadores adopten hábitos saludables relacionados con la nutrición, la actividad física y el descanso. La acción establece elementos para la promoción de la salud y prevención primaria del estrés. Puede ayudar en la prevención secundaria y terciaria de síndrome de agotamiento laboral, estrés postraumático, manejo del duelo, trastornos del sueño, trastorno de ansiedad y depresión

Limitaciones

La promoción de hábitos saludables es insuficiente para la prevención o minimización de los efectos del estrés, por lo que su implementación debe formar parte de una estrategia integral de intervención en función de los resultados de la evaluación de los factores psicosociales.

e. Actores involucrados en la implementación

- Área de gestión del talento humano.
- Área de seguridad y salud en el trabajo.
- Trabajadores de la organización.
- Profesionales idóneos del área de la salud.
- Entidades promotoras de salud.
- Cajas de compensación familiar.

f. Compromiso:

Se debe comprometer los trabajadores en participar activamente tanto intralaboral como extralaboral para que disminuyen el estrés cotidiano; También deben realizar actividades

deportivas, recreativas y actividades con la familia, para cuando llegue a sus labores sea más dinámico y de buenos resultados.

Por último que los jefes comiencen a autoevaluar sus directrices para la realización de los labores que hacen cada trabajador se más productiva y menos estresantes.

c. Actividad del programa

La alimentación, la actividad física y el descanso son algunos de los determinantes de la salud y además sirven como mecanismos de resistencia frente al estrés.

- **Definir las actividades para la promoción de la salud**

Barattucci, 2011. Cita “Una alimentación saludable es fundamental para lograr un buen estado nutricional, sin embargo, el estrés puede afectar los hábitos alimentarios y producir falta de apetito o compulsividad”

Por lo que es importante que la empresa implemente actividades tendientes a que los trabajadores adopten hábitos saludables de alimentación, logren un equilibrio calórico y un peso saludable.

De otra parte, la actividad física regular ayuda a mantener un peso estable y genera bienestar físico y mental, por lo que es un medio de promoción de la salud y prevención o manejo del estrés y de enfermedades crónicas como la obesidad y la diabetes. Aunque la frecuencia, duración, intensidad y tipo de ejercicio debe ser particular para cada trabajador.

La Organización Mundial de la Salud (2010), recomienda “dedicar como mínimo 150 minutos semanales a la práctica de actividad física aeróbica de intensidad moderada, o bien 75 minutos de actividad física aeróbica vigorosa cada semana, con frecuencia de al menos dos veces por semana, en sesiones de al menos 10 minutos de duración”.

El descanso que necesita una persona depende de la naturaleza del trabajo, sin embargo, puede lograrse mediante pausas durante la jornada laboral (ver acción “Gestión de las pausas en el trabajo”), así como a través del descanso (diario, semanal y anual). Así mismo, el sueño es necesario para mantener una buena calidad de vida. El ritmo, la duración y la calidad del sueño pueden variar en función de diversos factores, incluidas las preocupaciones y el estrés. Aunque la Fundación Americana del Sueño recomienda que los adultos duerman entre 7 y 9 horas diarias,

lo que cada persona debe asegurar es que se duerme tantas horas como las que necesita para recuperarse del cansancio diario.

Incorporar hábitos saludables implica aprender sobre sus ventajas, por tanto, el área de gestión del talento humano, en conjunto con el responsable de la seguridad y salud en el trabajo definen los contenidos de un plan de formación que puede considerar, entre otros, los siguientes temas:

- Importancia de la alimentación en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, características de una alimentación balanceada, causas y consecuencias de malos hábitos alimentarios, criterios para lograr una dieta equilibrada (Organización Mundial de la Salud, 2010), de calidad y en cantidad suficiente en función de las demandas calóricas del trabajo.
- Concepto, características, beneficios y tipos de actividad física (aeróbica, estiramiento, aumento de la fuerza, actividades al aire libre, etc.), características de la actividad física (frecuencia, intensidad, tiempo y tipo de actividad), etapas de la actividad física (calentamiento, ejercicio y recuperación), y recomendaciones para las actividades físicas según la capacidad individual (resistencia, fuerza y flexibilidad).
- Recomendaciones para mejorar la calidad del sueño (horario regular, ingesta de alimentos y bebidas, ejercicio físico, ambiente, etc.), control de jornadas de trabajo, participación en actividades culturales y sociales, descanso durante los fines de semana, entre otros.

- **Desarrollar las actividades de formación**

Una vez definidos los contenidos temáticos del programa de formación para la promoción de la salud, el área de gestión del talento humano en coordinación con el responsable de la seguridad y salud en el trabajo se encargan de coordinar su realización. Para estos fines pueden desarrollar el programa con recursos propios (en caso de contar con profesionales idóneos del área de salud), o solicitar el apoyo o asesoría de las empresas promotoras de salud (EPS). Una alternativa adicional es el uso de programas virtuales (e-learning) en los que se utilizan herramientas o aplicaciones digitales como soporte al proceso de formación.

- **Implementar estrategias de comunicación**

Para fomentar la adopción de estilos de vida saludable, el área de gestión del talento humano en coordinación con el responsable de planear la seguridad y salud en el trabajo pueden desarrollar estrategias de comunicación (mensajes de correo, carteleras, folletos informativos,

entre otros), para reforzar la información sobre las formas de lograr estilos de vida saludable (tips para el fomento de la salud).

Otras estrategias que se pueden implementar incluyen el fomento de estilos de vida saludable a través de espacios como las pausas activas, las charlas de seguridad, entre otros.

- **Promover las actividades que fomentan hábitos saludables**

El área de gestión del talento humano, en coordinación con el responsable de la seguridad y salud en el trabajo pueden considerar la realización de actividades como:

- Jornadas de promoción de la salud (ejemplo el día, la semana o el mes de la salud).
- Motivación para la actividad física como caminar o usar la bicicleta para ir o retornar del trabajo, subir las escaleras en lugar del uso del ascensor, entre otras.
- Disponer alimentos saludables en las máquinas expendedoras de alimentos, así como en las bebidas, refrigerios y comidas que la empresa suministra.
- Habilitar espacios para practicar actividades deportivas dentro de los centros de trabajo.
- Organizar actividades deportivas (ver acción “Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales”), para las que se requiere la verificación de las condiciones médicas de las personas, la seguridad de los espacios donde se realizan las actividades y el calentamiento físico antes de la práctica deportiva.
- Realizar convenios con cajas de compensación familiar, gimnasios y otras instituciones que proveen servicios deportivos.

g. Hacer seguimiento y evaluación al avance y efectividad del programa

La medición de los avances tiene por finalidad evaluar la gestión y el cumplimiento de las metas definidas, así como analizar las tendencias a través del tiempo. La acción de intervención debe ser monitoreada con indicadores de proceso, estructura o resultado, tales como:

- De estructura: número de convenios realizados.
- De proceso: proporción de trabajadores que participan en las actividades de formación o en la actividad física, etc.
- De resultado: proporción de trabajadores que mejoran su estado físico y su salud luego de incorporar hábitos saludables de alimentación, ejercicio y descanso.

h. Definir mejoras en el programa

Las actividades de medición y seguimiento apoyan el proceso de mejora continua. A partir de los resultados obtenidos en la medición y seguimiento, el área de gestión del talento humano o la de seguridad y salud en el trabajo, deberá(n) determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas y, en caso de contar con información de años anteriores, realizar un análisis de tendencia con el propósito de disponer de elementos que permitan proponer e implementar planes de acción que mejoren los resultados obtenidos.

i. Mecanismo de fortalecimiento de factores psicosociales protectores

Dado se centra en la promoción de los factores psicosociales protectores, se recomienda hacer seguimiento a la misma e implementar las mejoras necesarias a fin de asegurar que mantiene sus fortalezas.

j. Tiempo

Trimestralmente (cada tres meses)

Anexo. G. Cromograma Ejecución del Programas de prevención riesgos psicosocial en el área administrativa de cambios nuevo dorado S.A.S .

AEROCAMBIOS		CRONOGRAMA EJECUCIÓN PROGRAMAS DE PREVENCIÓN RIESGOS PSICOSOCIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE CAMBIOS NUEVO DORADO S.A.S,																	
OBJETIVO: Cumplir con la ejecución de los programas en el año 2021																			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES												PROGRAD EJECUTA	META	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES		
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE						
Programa Gestión de pausas en el trabajo	Yasmira Durán Céspedes	p	p	p	p	p	p	p	p	p	p	p	p	p	1	1	100%	100%	
Programa de Fortalecimientos del plan de formación de los trabajadores	Yasmira Durán Céspedes						p							p	1	1	100%	100%	
Programa de Seguimiento y retroalimentación de la gestión	Yasmira Durán Céspedes				p								p		1	1	100%	100%	
Programa de Servicio de asistencia al trabajador	Yasmira Durán Céspedes			p		p				P				p	1	1	100%	N.A	
Programa de Información sobre temas de salud, pensión, vivienda, educación, finanzas familiares, y cajas de compensación familiar	Yasmira Durán Céspedes	p	p	p	p	p	p	p	p	p	P	p	p	p	1	1	100%	N.A	
Programa de Conciliación de entornos intra y extra laboral	Yasmira Durán Céspedes			p											1	1	100%	N.A	
Programa del manejo y control del estrés se fomenta con el estilo de vida saludable	Yasmira Durán Céspedes		p			p			p					P	1	1	100%	N.A	