

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL ,
EXTRALABORAL E INDIVIDUAL EN UNA EMPRESA EN EL
PERIMETRO URBANO DE BOGOTA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 1145

**PS. SYLVIA LUCIA MELENDEZ DURAN
INVESTIGADORA PRINCIPAL**

CORPORACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BOGOTA D.C.

DICIEMBRE

2009

TABLA DE CONTENIDO:

RESUMEN

INTRODUCCION.

JUSTIFICACIÓN

1. PROBLEMA:

- 1.1 Descripción del problema.
- 1.2 Situación actual insatisfactoria.
- 1.3 Impacto Ambiental.
- 1.4 Impacto de pertinencia social.
- 1.5 Situación deseada.
- 1.6 Planteamiento del problema.
- 1.7 Formulación del problema.

2. OBJETIVOS.

- 2.1 Objetivo General.
- 2.2 Objetivos específicos.

3. MARCO TEÓRICO

- 3.1 Organización laboral.
- 3.2 Variables psicosociales.
- 3.3 Riesgos Psicosociales.
- 3.4 Resolución 002646.
- 3.5 Desde la psicología organizacional.
- 3.6 Ambiente organizacional.
- 3.7 Motivación laboral.
- 3.8 Satisfacción laboral.
- 3.9 Comunicación organizacional.
- 3.10 Estrés laboral.
- 3.11 Carga laboral.
- 3.12 Desde la importancia de la familia.
- 3.13 Ambiente familiar.
- 3.14 Familia y empresa.

4. METODOLOGIA

- 4.1. Tipo de estudio.
- 4.2. Método.
- 4.3. Población de aplicación.
- 4.4. Instrumento.
- 4.5. Cronograma de actividades.
- 4.6. Divulgación.
- 4.7. Formación del recurso humano.

5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

6. DISCUSIÓN:

7. CONCLUSIONES.

8. REFERENCIAS.

9. ANEXOS.

PROTOCOLO DE IDENTIFICACION: (ANEXOS N- 1)

TABLA DE TABLAS

TABLA N- 1 Resultados aplicación cuestionarios en los 165 operarios.

TABLA DE GRAFICOS

GRÁFICO N- 1. Valoración global del riesgo.

GRÁFICO N- 2. Características de los individuos: factor de riesgo

GRÁFICO N- 3. Factores de riesgo características de los individuos: Condiciones del ambiente físico del trabajo

GRÁFICO N- 4. Factores de riesgo características internas del trabajo: condiciones de la tarea

GRÁFICO N- 5. Factores de riesgo características internas del trabajo: Condiciones de la autoridad.

GRÁFICO N- 6. Factores de riesgo características internas del trabajo: Condiciones del empleo.

GRÁFICO N- 7. Factores de riesgo características internas del trabajo: Condiciones de oportunidades de desarrollo.

GRÁFICO N- 8. Factores de riesgo características internas de trabajo: Condiciones de planeación, organización y supervisión del trabajo.

GRÁFICO N- 9. factores de riesgo características internas del trabajo: Condiciones sociales del trabajo.

GRÁFICO N- 10. Factores de riesgo: Condiciones extralaborales.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL , EXTRALABORAL E INDIVIDUAL EN UNA EMPRESA EN EL PERIMETRO URBANO DE BOGOTA

Investigadora principal: SYLVIA LUCIA MELENDEZ DURAN

RESUMEN

La presente investigación identifica y analiza cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral, extralaboral e individual acorde a los parámetros establecidos de la resolución 002646 que influyen en el individuo en su entorno laboral, familiar y social, estudio de tipo descriptivo-cualitativo, que contó con una muestra de 165 empleados operativos de 250 de una empresa del sector industrial de empaques. La información se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario de riesgos Psicosociales elaborado por Arevalo y Caballero, el cual se validó para el presente estudio, con el Kappa de Cohen obteniendo una significancia de 0.73 buena para la aplicación del cuestionario, los resultados demuestran un Valor global del riesgo psicosocial medio, lo que implica que se deben llevar a cabo acciones tendientes a la mejora de sus condiciones en el lugar de trabajo, respecto a sus condiciones personales y su repercusión en asuntos externos como fuera del ámbito laboral tales como su familia y grupos afines. En conclusión existen factores que inciden en las condiciones psicosociales de los individuos los cuales no les permiten desempeñarse como es debido en relación a su eficiencia y eficacia laboral por tanto se deja planteado para futuras investigaciones el llevar a cabo un plan de acción consistente en un programa tendiente a mejorar la calidad de vida de estas personas.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, factores intralaborales, factores extralaborales, condiciones individuales del trabajador.

INTRODUCCION

SITUACION ACTUAL DEL CONOCIMIENTO EN EL AREA DE LA INVESTIGACION

En el decreto Ley 1295 de 1994 del Ministerio de Protección Social y Política Pública de Colombia para la protección de la salud en el mundo del trabajo, se determina por reglamentación legal que las instituciones y empresas deben identificar e intervenir en los diversos factores de riesgo que inciden en la población trabajadora. Es así como dentro de éstos factores se encuentran los factores de riesgo psicosocial basados en la resolución 002646 de 2008, los cuales cuando son afectados causan patologías presuntamente involucradas por el estrés ocupacional, entre estos se encuentran los de orden individual acorde a características de personalidad, percepciones hacia el trabajo desempeñado, actitudes, intralaboral que son los dados en la ejecución de su labor tales como: gestión organizacional, perfil y manual de funciones, características de la organización de su trabajo, características de los grupos con los que se trabaja, condiciones de la tarea impuesta, cargas físicas, condiciones medioambientales, jornadas de trabajo. Y los extralaborales relacionados con la utilización por parte de los individuos de su tiempo libre, relaciones familiares tanto a nivel pareja como con hijos.

Meléndez(2004) afirma por tanto que los factores psicosociales en el trabajo son tan sumamente completos de comprender, puesto que dependen de las percepciones y experiencias del empleado en el desempeño de su tarea, así mismo del medio ambiente para la ejecución de estas funciones.

Así mismo, Gutiérrez (2009) explica que en cada organización del trabajo existen una serie de normas, costumbres y principios que son interiorizados por los trabajadores, lo cual repercute de una forma en la percepción el medio de trabajo y determina su comportamiento laboral, adicionalmente existen ciertos hábitos personales que influyen en la forma en que se desempeña un trabajador y hacen que el mismo asuma una actitud hacia el desempeño de su función.

Es aquí lo que se denomina el clima laboral cuando las personas se encuentran adaptadas a los estándares impuestos y se da la satisfacción, caso contrario cuando las expectativas propias no son compensadas en torno a la misión y visión empresarial por tanto se da la insatisfacción en cuanto a objetivos y metas individuales generando en muchos casos los factores de orden psicosocial.

Por lo tanto, Se pretendió determinar en la siguiente investigación cuáles son los factores de riesgo psicosocial individual, laboral y extralaboral que influyen en cada uno de los individuos operarios en su entorno ocupacional y familiar, en una compañía del sector industrial, mediante la aplicación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales , a partir de sus resultados dados identificar la valoración total del riesgo, que es lo que más los afecta y a partir de esto dejar propuesto una serie de recomendaciones que apunte a un plan de acción hacia la mejora de sus condiciones como seres.

JUSTIFICACION

Por ello este proyecto posee justificaciones desde **la pertinencia social** ya que se busca el mejoramiento de la calidad de vida de quienes se encuentran en situaciones que puedan acarrearle patologías de orden psicológico que les impidan desempeñarse adecuadamente en su labor con eficiencia y eficacia, además lleve una sana convivencia con quienes le rodean.

Respecto al **impacto ambiental** que dicha investigación pueda generar, es de aclarar que la metodología que se utilizó en la misma puede ser ampliada a otras instancias para conocer las condiciones en que viven los individuos relacionado con su bienestar, efectividad, tendiente a mejorar condiciones de salud mental.

Teórica: Verificar los factores de riesgo psicosocial basados en la resolución 002646 de 2008, que repercuten en los aspectos individuales, laborales y extralaborales (familia y uso del tiempo libre). Se tomaron aspectos relacionados con: la persona, habilidades sociales, motivación intrínseca y extrínseca en el trabajo, trabajo en equipo: compañeros y jefes de influencia, poder y autoridad hacia los demás, diseño organizacional, diseño del trabajo, roles de desempeño, cultura organizacional, familia y sus relaciones entre miembros, familia e implicaciones laborales, uso del tiempo libre.

Metodológica: Empleo de el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales.

Práctica: La presente investigación aportará elementos para evidenciar como los individuos manejan factores de tipo psicosocial que repercuten en sus relaciones individuales, laborales y extralaborales. Así mismo se planteará un plan de acción tendiente al mejoramiento de éstas condiciones.

PROBLEMA

Descripción del problema: Los trabajadores operativos de la empresa industrial estudiada son actualmente 250, de éstos se van a desvincular 85 debido a reestructuración, dejando sólo 165 a los cuales se les aplicó la encuesta de riesgo Psicosocial para conocer los factores que inciden en su desempeño.

Situación actual insatisfactoria: El hecho de la desvinculación de sus compañeros y el asumir mayores cargas laborales ha incidido en el desempeño de sus funciones.

Impacto Ambiental: En cuanto a la incidencia en su carga emocional de los hechos por los que esta atravesando la compañía.

Impacto de pertinencia social: Se pretende partir del conocimiento de los factores psicosociales de los individuos tomar acciones en torno a su satisfacción laboral incidiendo en una mayor productividad y eficacia.

Situación deseada: Mejoramiento del clima laboral.

Planteamiento del problema: Se plantea en torno a los factores de riesgo psicosocial, identificar y analizar los mismos en torno al mejoramiento de sus condiciones.

Formulación del problema: Qué factores de riesgo psicosocial laboral, extralaboral e individual repercuten en empleados de una empresa del perímetro urbano de Bogotá?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en los individuos en el contexto individual, laboral y extralaboral en una empresa del Sector industrial, mediante la aplicación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales diseñada acorde a la resolución 002646 y validada para el estudio, con el fin de hacer inferencias y desarrollar hacia futuro de un plan de acción que apunte al mejoramiento de la calidad de vida de dichos individuos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el individuo en el contexto laboral.
2. Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el individuo en el contexto extralaboral.
3. Aplicar el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que permita determinar las variables que inciden en el comportamiento del individuo en los contextos a estudiar en la empresa.
4. Realizar un análisis, inferencias, comparaciones de los resultados obtenidos en la población.
5. Esbozar un plan de acción que mejore la calidad de vida de la población de estudio.

MARCO TEORICO

Organización laboral:

El complejo contexto de la realidad Colombiana enmarca desde diferentes aspectos cada una las dificultades que aun presentan nuestras organizaciones para entender la importancia de crear más y mejores condiciones laborales, a partir de entender que el trabajo es una de las condiciones básicas y casi, fundamentales de la existencia humana. Por lo que, la organización laboral debe constituirse como uno de los pilares en los cuales el ser humano, como ente funcional, puede reposar sus consideraciones prospectivas a fin de alcanzar la realización de sus metas vitales, las que le permitirán a cada individuo parecerse cada vez mas a la persona que desea ser, y lo que indudablemente esta sostenido desde la base que cada ser considera la razón de su vida; la mejora de su realidad.

Sin embargo, y a pesar del ideal, conforme pasan los días, las situaciones disfuncionales en el marco de la organización, tienen un incremento que desborda las dimensiones de lo esperado, mas no de lo entendible: Colombia, como estado democrático, vive desde hace más de cincuenta años los efectos de problemáticas como; los grupos armados al margen de la ley, el narcotráfico, la violencia física, política y social, el desarraigo de la familia, la perdida de los valores y la perdida del sentido de la vida, entre otros. Por ende se encuentra un esquema social que resume a grandes rasgos la inestabilidad, la confusión, la frustración y el conflicto generado por cada una de estas problemáticas y naturalmente, por las dimensión de cada una de sus consecuencias sobre el individuo, los grupos y la calidad de vida de todo un país.

Quizás, al develar las causas, se pueda de manera lógica evidenciar los síntomas. Para Dávila, (1.985), citado por Giraldo, (2005), “las organizaciones laborales son entes sociales cuyo desarrollo va pareado con el desarrollo social y económico de todo un país y sus valores, son sistemas abiertos articulados dentro de estructuras más amplias: económicas, políticas y sociales”. No existen por lo tanto, en abstracto sino en condiciones particulares de sociedades concretas, donde los hombres, miembros de las organizaciones se relacionan como seres sociales.

En este marco, las organizaciones desempeñan un papel crucial: abren espacios para la contención del dolor, para generar conciencia crítica frente al trastrocamiento moral, para denunciar y romper los niveles de impunidad, para crear redes de soporte desde las que es posible transformar la condición de las victimas, de las diferentes problemáticas sociales y

acompañar sus procesos de empoderamiento como agentes de su propio cambio. (Hoyos, 2003, citado por Giraldo, (2005).

Hoy por hoy, la alta competitividad comercial determina el hecho que las organizaciones sean reconocidas por su brillante desempeño en la promoción y comercialización de sus productos y servicios, a la par de promover el desarrollo del País a través de conductos que faciliten y simplifiquen la gestión del talento humano, con el firme objetivo mantener una economía estable bajo los conceptos de empleo y producción.

Sin embargo es importante reconocer que la organización, debe procurar alcanzar la excelencia mediante el fortalecimiento y desarrollo de habilidades colectivas e individuales en el rendimiento y la productividad por parte de cada uno de sus importantes núcleos. Más cuando la motivación a nivel personal, en cada uno de los empleados, toma un nivel de relevancia que puede apuntar hacia altos índices de productividad en la misma. Sin embargo en este último aspecto, pasa a ser bastante significativa y evidente la motivación para la organización ya que un alto nivel de afectación puede vincular la expectativa de la sinergia en el rendimiento individual y colectivo de la empresa.

De lo anterior, se deriva la importancia de desarrollar correctamente un proceso valorativo en el que conscientemente se reconozca la importancia de entender a la organización como un bien común, un bien compartido que permita a cada empleado disponer de alternativas de vida y nuevas posibilidades de optimizar su actual posición socioeconómica, su calidad de vida y sus deseos de identificarse con una filosofía de vida que no quebrante bajo ninguna circunstancia las líneas de lo individual, lo familiar, lo social, lo afectivo y lo emocional, para así construir soluciones conjuntas que conlleven al perfeccionamiento y fortalecimiento de los mecanismos de resolución de conflictos vigentes en la compañía.

Del mismo modo, entender los alcances de esta relación simbiótica (organización-empleado) debe ser discriminada como la búsqueda conjunta de nuevos espacios que incidan a generar ambientes laborales agradables, sociales. Vivenciales, productivos, libres de tensión y beneficiosos para todos y cada uno de los importantes componentes de la organización y sus familias.

Variables psicosociales:

Determinar cuales son las variables psicosociales que inciden en el comportamiento del individuo, derivadas tanto del marco de la familia como del marco de la organización, contribuirán de manera notable al desarrollo de estrategias de intervención de cada uno de los fenómenos que subyacen al intercambio entre familia y empresa. El compromiso, más que el beneficio, se expresa en términos disciplinares, el presente estudio es una oportunidad para

cumplir con el cubrimiento de una necesidad que nace desde una realidad social. Se propone desde el mismo determinar causas, describir síntomas, pero a la vez intervenir variables en aras de mejorar la calidad de vida del individuo, y la familia desde el marco de análisis que ofrece la organización.

Riesgos psicosociales:

Para la iniciación de este marco teórico se realizara una contextualización referente a la temática riesgos psicosociales según (OSHA 2000) estos son todo “Aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daño físico, sociales o psicológicos en los trabajadores”. De acuerdo a lo anterior los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Es de allí que en los últimos años se visto la necesidad de buscar la causa de enfermedades las cuales están relacionados con los factores psico-sociales. Es de allí que diferentes autores los describen como:

Karvonen 1986, citado por Román 1997 indica que el avance de las evidencias en favor de la relación salud trabajo, y particularmente en la salud mental, dada la relevancia del clima psico-social en el que se ejecuta el trabajo dado que es dominante en cuanto a la exposición en la vida del sujeto.

De igual manera se referencia que los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, han demostrado el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos.

La pérdida en la calidad de vida, reportada en informes de organismos internacionales como la CEPAL (Comisión Económica para América Latina) (2000) que refiere 241 millones de pobres en Latinoamérica y la proporción de población dedicada a la economía informal, que entre los años 1990 al 2000 oscila entre el 43 y el 56%, según datos del informe del BID y la CEPAL de los años 1998 y 2000, respectivamente (Villalobos 2001).

La falta de integración social y la generación de comportamientos que no se ajustan a las normas de convivencia generan fenómenos de patología social, representados también en las tasas de violencia, que para el caso de América Latina y el Caribe.

La investigación de factores psicosociales supone el acercamiento a un conjunto de modelos diversos en sus enfoques, pero similares muchos de ellos en la concepción de la realidad, extendida más allá de las fronteras de los sitios de trabajo para comprender la situación del “hombre” como ser integral e inmerso en una realidad histórica, determinada por las condiciones sociales y los medios de producción. Entre los factores del entorno que interviene en el desarrollo de enfermedades y se encuentran clasificados entre los factores psicosociales encontramos:

1. *Ambiente físico de la prestación del servicio*

(Aspectos del medio que se encuentran relacionados con el ambiente físico de trabajo) El cual está compuesto por:

Iluminación: Si esta es adecuada y correcta permite distinguir las formas, los colores y los objetivos en movimiento sin fatiga. Pero si este factor es inadecuada se produce fatiga visual, además de reducir el rendimiento visual, aumentar la tensión y el disgusto.

Ruido: Uno de los factores más comunes que afecta en gran medida a los trabajadores cuando es en mediano o mayor grado, produciendo efectos fisiológicos como pérdida progresiva de audición, efectos cardiovasculares. Una prolongada exposición afecta la calidad del sueño y el equilibrio psíquico afectando el comportamiento de la persona.

De igual manera baja el rendimiento y la comunicación entre compañeros es nula o de desagrado.

Ambiente térmico: hay tres aspectos en la sesión de bienestar térmico a tener en cuenta: las condiciones ambientales, la actividad física y el tipo de ropa. Las cuales están relacionadas con el rendimiento laboral y el desencadenamiento de estrés laboral.

Espacio de trabajo: Cuando este es reducido y el trabajador se ve obligado a trabajar en la misma postura por largo tiempo, puede generar trastornos físicos y estrés.

2. *Aspectos de la organización del trabajo*

Incluyendo los modelos de gestión. La organización abarca factores que no son propios del contenido de las tareas del trabajador, pero que sí influye sobre este.

Entre los principales factores que forman parte de este grupo cabe destacar:

El modelo de relaciones laborales de una empresa

Cultura de gestión de los recursos humanos

Los estilos de mando y dirección: Para que estos sean un riesgo psicosociales se debe a que el líder no está utilizando la comunicación de manera adecuada o que este no se tiene en cuenta para conseguir los objetivos.

El papel en la organización de cada individuo: El rol que desempeña es un conjunto de conductas esperadas para el puesto, el no cumplimiento de estas expectativas puede producir:

Ambigüedad de rol. La persona no desarrolla la labor de manera adecuada o de forma incompleta a las establecidas para el cargo.

Conflicto de rol: Se presenta cuando hay demandas incongruentes o incompatibles para realizarlas.

Comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros y con terceros: Es un factor psicosocial cuando hay ausencias de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los trabajadores, entre sí y entre ellos y las directivas, al igual que las relaciones de terceras personas con los trabajadores.

3. *Condiciones y sistema de trabajo*

Carga de trabajo, el margen de autonomía o control del trabajador, la presión del tiempo de trabajo, monotonía y nocturno conductas violentas y/o abusivas

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son:

Estrés. Según Mc Grath (1970) "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". Esta definición hace referencia a:

Un proceso homeostático, de regulación interno, que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo. Este proceso es modulado por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo.

Otros autores incluyen en sus definiciones el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o aspira; y lo que la realidad (en este caso, laboral) oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones.

➤ Carga mental. Es la relación entre las exigencias del trabajo y los recursos mentales de que dispone una persona para hacer frente a tales exigencias.

➤ Fatiga mental: la disminución de la eficiencia funcional mental y física. Lo anterior se puede evidenciar en: Una impresión sensorial de cansancio; Una peor relación esfuerzo/resultados, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores; Insatisfacción laboral y Problemas de relación.

➤ Desmotivación laboral

- BULLING: Se considera maltrato a “toda acción reiterada a través de diferentes formas de acoso u hostigamiento entre dos alumnos/as o entre un alumno/a y un grupo de compañeros, en el que la víctima está en situación de inferioridad respecto al agresor o agresores”.

Diferentes tipos de maltrato:

- Verbal: insultos, motes y menosprecios en público para poner en evidencia al débil.
 - Físico: empujones, puñetazos, patadas, etc...
 - Económico: robos de pequeñas cantidades de dinero, material escolar, comida, etc.
 - Psicológico: hechos encaminados a bajar la autoestima del individuo haciéndole aumentar su inseguridad y su ansiedad.
 - Social: aislar del grupo al compañero creando en él la sensación de marginación y de soledad.
- Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout: De acuerdo a Herbert Freudenberger (1974) lo define como "Sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Es decir, se produce un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales.

Posteriormente se abordara en el marco legal que rigen y 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.

Resolución 002646 del 17 de julio de 2008

El Ministro de la Protección Social, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el artículo 83 de la Ley 9ª de 1979 y el numeral 12 del artículo 2º del Decreto-ley 205 de 2003,

CONSIDERANDO:

Que el literal c) de artículo 2º del Decreto 614 de 1984, 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;

Que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales;

Que el Decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 1º que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por

turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”;

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

CAPITULO I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1º. Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.

Artículo 3º. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

ñ) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

o) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

p) Experto: Psicólogo con postgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

Artículo 4°. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extra laborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.

CAPITULO II

Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos

Artículo 5°. Factores psicosociales. Comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Artículo 6°. Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3° de la presente resolución.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interfase persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Artículo 7°. Factores psicosociales extra laborales que deben evaluar los empleadores. Los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extra laborales de sus trabajadores:

a) Utilización del tiempo libre: Hace referencia a las actividades realizadas por los trabajadores fuera del trabajo, en particular, oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.

b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa.

c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.

d) Características de la vivienda: estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos.

e) Acceso a servicios de salud.

Parágrafo. Esta información puede ser recopilada a través de una encuesta y utilizada para el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Artículo 8°. Factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador. Los empleadores deben contar, como mínimo, con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:

a) Información socio demográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.

b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.

c) Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

Parágrafo. Con base en la información de que trata el presente artículo, se debe realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por área de la empresa.

Artículo 9°. Evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, los empleadores deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

a) *Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales:* osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

b) *Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.*

c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.

d) Ausentismo.

e) Rotación de personal.

f) Rendimiento laboral.

Artículo 10. Instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales. Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Artículo 11. Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

Artículo 12. Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial. Identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

Los empleadores deben actualizar anualmente esta información, la cual debe ir discriminada por actividad económica, número de trabajadores, ocupación, sexo y edad y deberá mantenerla a disposición tanto del Ministerio de la Protección Social para efecto de la vigilancia y control que le corresponde realizar, como de las

administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica sobre factores psicosociales.

CAPITULO III

Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos

Artículo 13. Criterios para la intervención de los factores psicosociales. Los criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores para la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y las administradoras de riesgos profesionales para llevar a cabo la asesoría a las empresas, son los siguientes:

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.

2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.

3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:

3.1 Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

3.2 Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.

4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.

5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.

6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

Artículo 14. Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral. Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

1. Medidas preventivas:

1.1 Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.

1.2 Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa.

1.3 Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

1.4 Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

1.5 Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.

1.6 Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

1.8 Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador.

2. Medidas correctivas:

2.1 Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia.

2.2 Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

2.3 Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden.

2.4 Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

Artículo 15. Actividades de las administradoras de riesgos profesionales en relación con los factores psicosociales intralaborales. Con base en la información disponible en las empresas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores psicosociales enumerados en el artículo 13 de la presente resolución, las administradoras de riesgos profesionales deben llevar a cabo la asesoría y asistencia técnica pertinente.

Las administradoras de riesgos profesionales deben realizar acciones de rehabilitación psicosocial, enmarcadas dentro de los programas de rehabilitación integral, de acuerdo con en el Manual de Rehabilitación Profesional que defina la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social.

Artículo 16. Vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Los empleadores deben adelantar programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial, con el apoyo de expertos y la asesoría de la correspondiente administradora de riesgos profesionales, cuando los trabajadores se encuentren expuestos a factores psicosociales nocivos evaluados como de alto riesgo o que están causando efectos negativos en la salud, en el bienestar o en el trabajo.

Para tal efecto, las administradoras de riesgos profesionales deben capacitar y prestar asistencia técnica para el diseño y la implementación de los programas de prevención y los sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial prioritarios, por actividad económica o empresa, utilizando criterios de salud ocupacional.

Artículo 17. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Los componentes mínimos que debe contener el programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son los siguientes:

1. Método: Contempla la definición de objetivos, universo y procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica.

2. Objetivo: Monitoreo e intervención permanente de factores de riesgo psicosocial, para mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas. Adicionalmente, se deben establecer objetivos específicos que apunten a los logros que se esperan en un período de tiempo determinado, indicando los criterios de evaluación de resultados.

3. Procedimiento de vigilancia epidemiológica:

3.1 Evaluación de los factores psicosociales y de sus efectos, mediante el uso de instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

3.2 Establecimiento de criterios para identificar grupos prioritarios de atención, mediante asociaciones entre factores de riesgo psicosocial y sus efectos.

3.3 Establecimiento de medidas de intervención, incluidos los indicadores para evaluar el resultado de las mismas.

3.4 Seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención y planeación de nuevas acciones o mecanismos para atender las necesidades prioritarias de los grupos.

4. Sistema de información: En el proceso de recolección de los datos se debe especificar la fuente de donde se obtienen los datos, los instrumentos, la evaluación de la calidad de los datos, la tabulación y el establecimiento de mecanismos para la consolidación, el análisis de los datos y la divulgación de la información a las instancias pertinentes, guardando la debida reserva.

5. Evaluación del programa: La evaluación debe permitir conocer el funcionamiento del programa, los efectos reales de las actividades de control de los factores psicosociales y servir para realizar los ajustes que requiera el programa.

La evaluación debe realizarse anualmente, a partir de la confrontación de los objetivos previstos y de los logros obtenidos, identificando los aspectos que facilitaron y los que dificultaron el logro de los resultados. La evaluación comprende la gestión del programa de vigilancia epidemiológica, los servicios y los resultados obtenidos, mediante indicadores y criterios cualitativos.

6. **Gestión administrativa:** El empleador debe asignar los recursos necesarios, tanto físicos como técnicos, financieros y humanos, para la ejecución de las actividades del programa.

CAPITULO IV

Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional

Artículo 18. Determinación del origen. Para el diagnóstico y calificación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional se tendrán en cuenta las patologías incluidas en la Tabla de Enfermedades Profesionales.

Para determinar la relación de causalidad entre los factores de riesgos psicosociales y una patología no incluida en la Tabla de Enfermedades Profesionales, se acudirá a lo establecido en el Decreto 1832 de 1994 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya.

Además de lo anterior, se podrá acudir a lo dispuesto sobre la materia por organismos internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y/o centros de investigación cuyos estudios evidencien y documenten tal relación de causalidad y aparezcan consignados en publicaciones científicas reconocidas en el país o internacionalmente.

Artículo 19. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Adoptase como de obligatoria referencia, el Protocolo para Determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés, el cual será revisado y actualizado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, como mínimo cada cuatro (4) años.

Artículo 20. Información requerida. Para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. A su vez, corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Por su parte, la entidad encargada de la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional deberá suministrarla a la entidad calificadora, previo consentimiento del trabajador.

CAPITULO V

Disposiciones finales

Artículo 21. Sanciones. El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295 de 1994. La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995.

Artículo 22. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Para finalizar en la contextualización de este marco teórico se hace relevante abordar en el concepto de clima organizacional que implica las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral (Gonçalves, 1997).

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- ✓ El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- ✓ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- ✓ El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- ✓ El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- ✓ Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- ✓ El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- ✓ Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).

- ✓ Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- ✓ Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

Desde la Psicología Organizacional

- ✓ El ser humano pasa la mayor parte de su tiempo dentro de agrupaciones (organizaciones) sociales y laborales. El concepto de organización ha sido objeto de un constante estudio por parte de psicólogos e investigadores de otras áreas afines.
- ✓ Quizá el término más difundido que incluye todo el concepto de la psicología del trabajo y la mayor parte de los aspectos del comportamiento en el trabajo. Bajo estos parámetros, es necesario entender, que el comportamiento organizacional es un término empleado para referirse a un área multidisciplinaria con teorías y metodologías tomadas de la ciencia de la administración, la psicología y la sociología. Una organización es la configuración de un grupo humano complejo que actúa dentro de un contexto témporo espacial concreto, artificial y deliberadamente construido para la realización de fines y necesidades específicas. Para otros la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas; para él una organización solamente existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a contribuir con acción, con miras a cumplir un propósito común.

La Psicología Organizacional, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, es una agrupación de personas en un espacio definido de antemano

con la finalidad de dar cumplimiento a los fines sociales para los cuales fue creada.

✓ De esta manera el papel de la psicología en las organizaciones se desprende de la complejidad dada en el comportamiento organizacional, ya que comprenden procesos de análisis detallados situaciones de cada una de las partes inmersas en la organización las cuales están en interacción constante. Según Urdaneta, O.¹ “Una de las partes el *individuo* como persona adulta que esta en proceso de evolución progresiva dentro del contexto laboral y por otro lado esta la *organización* cuyas premisas y postulados básicos son la productividad la competitividad y la alta eficiencia que son elementos determinados para producir una actividad económica”.

✓ Así, la psicología organizacional va encaminada a explicar los complejos procesos humanos que comprenden la formación y gestión del talento, creatividad, liderazgo, aprendizaje y cultura organizacional, la relevancia del ambiente organizacional, es destacado como factor principal en este trabajo y da lugar al contexto laboral, tomando la importancia de la percepción de los floricultores en el desarrollo del ejercicio laboral y de esta manera aportar al cumplimiento de los propósitos de la organización.

Ambiente Organizacional

✓ El ambiente organizacional como tema central de estudio en este trabajo, permite dar a conocer su definición y por ende la importancia del mismo, en donde, “unas de las primeras nociones que surgieron definen que el ambiente

¹ Urdaneta, O. Psicología Organizacional, Aplicada a la gestión de talento humano. 2001

que circunda a la organización es el origen de los recursos necesarios y, al mismo tiempo el destino de los productos terminados. Mas que eso es fuente de oportunidades y fuente de amenazas. Concebida así la supervivencia de la organización depende de cómo se perciban los ambientes y se adapten a sus demandas. Así conocer los ambientes y sus demandas permite mejorar esa percepción y adaptación. Cada organización responde de modo distinto a diferentes condiciones ambientales existentes”²

- ✓ Con relación a lo anterior la calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores que se llevan a cabo para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Como dice Urdaneta, O. ³“En una organización lo que vemos forma parte de lo que comúnmente llamamos ambiente interno, es decir todo lo que ocurre dentro de una organización”
- ✓ Dentro de una organización el ambiente está conformado por aquellas instituciones o fuerzas fuera de ella que potencialmente afecta su desempeño.
- ✓ La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización. En primer lugar, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. A corto plazo, no se pueden mantener progresos significativos en los niveles de productividad, porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y

² Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de La Administración. Colombia. 1996.

³ Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2004

renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia que caracterizan a las instituciones insensibilizadas.

- ✓ El personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo, es por esta razón que la satisfacción dentro del entorno laboral existe cuando las personas que laboran contribuyen con el éxito de la organización de una manera significativa. El simple hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente, si su labor no les permite influir en las decisiones que las afectan.
- ✓ Actuando en consecuencia con estos hallazgos, tanto los funcionarios de la organización como los profesionales de recursos humanos se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos. Así mismo, también radica la importancia del apoyo de los directivos de la organización, a las diferentes metas personales y alcance de sus propósitos inhibiendo la insatisfacción, el bajo nivel de rendimiento y la baja producción de los diferentes puestos de trabajo. Pues lo que se pretende es obtener acrecentamiento de beneficios que favorezcan la organización así como también a los empleados, quienes por medio de su rendimiento y desempeño manifestaran su satisfacción, siendo contribuyentes del éxito de la empresa.
- ✓ El ambiente interno existente en una organización, razón por la cual se confunde en múltiples ocasiones con el concepto de cultura, que representa la forma en que las personas interactúan en una organización, las actitudes predominantes, los supuestos fundamentales, las aspiraciones y los asuntos relevantes en las interacciones entre los miembros forman parte de la cultura de

la organización”⁴. Refleja como es experimentado el ambiente de la organización en las personas que la conforman. Se manifiesta fundamentalmente en el comportamiento de las personas, las interacciones que se establecen entre ellas, sus motivaciones.

El ambiente se diferencia de la cultura en que no es invariable, puede ir cambiando en dependencia de la situación que presente el entorno organizacional, modificando algunas de sus variables, podemos obtener resultados más inmediatos.

El ambiente organizacional es la calidad del clima de la organización que es percibido y experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento, de esta manera el ambiente de una organización determina el clima interno que existe entre los integrantes de la organización que esta estrechamente asociado o ligado al grado de *motivación* de cada uno de los individuos.

Motivación

- ✓ La motivación es aquello que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En la organización hace alusión al deseo que tiene el individuo de realizar su trabajo lo mejor posible, o de realizar el máximo esfuerzo en la ejecución de las tareas que se le han asignado. “Cuando los miembros tienen un grado considerable de *motivación* el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones de satisfacción, animo, interés, colaboración irrestricta, etc. No obstante cuando los miembros sienten escasa motivación, sea por frustración o por imposición de barreras que impiden satisfacer necesidades,

⁴ Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2004

el clima organizacional tiende a empeorar y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc.”⁵, lo anterior se refiere a propiedades motivacionales del ambiente inmersas en la organización que pueden ser influidas por distintos factores organizacionales en el individuo o causadas por efectos personales del trabajador. De esta manera, ⁶“la motivación guarda una estrecha relación con la interacción social, de nuestra relación con los otros obtenemos muchos de los motivos que vamos a seguir y utilizar para orientar nuestra conducta”. Por tal razón, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo. Es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades. En este sentido el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas, pero también está sujeto a su influencia.

- ✓ Los aspectos *motivacionales*, ofrecen variadas o diversas oportunidades para que las organizaciones eleven el estado de ánimo y mejoren el clima de trabajo. Ya que Urdaneta, O. refiere que ⁷“el concepto de motivación en el ámbito individual, conduce al concepto de clima organizacional en el ámbito de la organización. Las personas están continuamente ocupadas en adaptarse a diversas situaciones con el fin de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Podríamos decir que se trata de un estado de continua adaptación”.

- ✓ El proceso de motivación laboral se asocia, con lo que da energía al comportamiento de una persona, con la manera de cómo se guía este

⁵ Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2004

⁶ Nieto, J., Abad, M., Esteban, M., Tejerina, M. Psicología para Ciencias de la Salud. Estudio del comportamiento humano ante la enfermedad. 2004

⁷ Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2004

comportamiento y la manera de cómo se puede mantener esta conducta, de manera usual los individuos no suelen tener conciencia de estar motivados en el trabajo.

Satisfacción Laboral

- ✓ El término satisfacción está ligado a la motivación, ya que del grado de motivación que tengan las personas depende la satisfacción o insatisfacción, tanto en un trabajo determinado, como en toda actividad profesional. Comúnmente, la satisfacción es considerada como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta, o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos y apetitos.⁸ “En el ámbito de trabajo se da por medio de la satisfacción individual en una relación laboral”, de acuerdo con factores como relaciones con los compañeros de trabajo o con los mandos de la empresa y satisfacción con el salario.⁹ “La satisfacción laboral que alguien experimenta en el trabajo, se ve afectada por la satisfacción que experimenta fuera del trabajo y viceversa, en particular en el grado en el que las demandas de un ambiente entran en conflicto con las del otro”.

Comunicación Organizacional

- ✓ Es la savia de la organización, es imposible imaginar un sistema social sin comunicación, sin interacciones entre los entes sociales que conforman sus diferentes subsistemas, todo transcurre a través de la comunicación, la

⁸ Mankeliunas, M. Psicología de la Motivación. 2001

⁹ Landy, F., Conte, J. Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. 2006

organización sólo tiene sentido en la comunicación. Según Urdaneta, O.¹⁰“La comunicación organizacional representa el proceso mediante el cual la información se mueve y es intercambiada entre las personas de una organización” La comunicación,¹¹“es un proceso social fundamental” que permite acordar el trabajo que se va a realizar e intercambiar instrucciones que ayudan a realizar lo correcto para el logro de metas y objetivos.

- ✓ Así como las comunicaciones interpersonales tienen deficiencias y no representan una perfección, tampoco lo son las comunicaciones en una organización, estas se perturban y se transforman constantemente a lo largo de los procesos, lo que provoca en la distorsión en la información recibida, “la comunicación en la organización casi siempre funciona de modo que filtra los mensajes y el significado que pasa entre la administración y las personas”.

Existen dos formas de comunicación, que fluyen dentro del entorno laboral, una de ellas es la comunicación *interna* que permite la creación de actividades para el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados. En cuanto a la comunicación *externa* que favorece los mensajes emitidos por la organización hacia diferentes públicos externos, como clientes, proveedores, familias de los trabajadores, etc.

- ✓ Si bien existen formas de información, también existen barreras que impiden la comunicación e una situación en general, que se pueden presentar por: la creciente necesidad de información simple o compleja, la necesidad de aprendizaje que disminuye el tiempo disponible para la comunicación.

¹⁰ Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2004

¹¹ Rodriguez, H. Comunicación Organizacional. 2005

Estrés Laboral

- ✓ El *estrés* puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que actualmente las organizaciones insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.
- ✓ En la actualidad, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto, además ¹²“suscita un conjunto de respuestas fisiológicas características y emocionales negativas”. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.
- ✓ Por tales razones, hoy en día, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la salud aboral, con respecto al estrés, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud y sensación subjetiva de

¹² Nieto, J., Abad, M., Esteban, M., Tejerina, M. Psicología para Ciencias de la Salud. Estudio del comportamiento humano ante la enfermedad. 2004

malestar emocional que conlleva al deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, etc.

Carga Laboral

- ✓ La carga de trabajo, se interpreta como un valor constante que considera entre otros elementos: la tarea y las influencias del entorno laboral. Es el grado de resistencia o dificultad dada por la totalidad de las influencias de distinto tipo que actúan sobre el hombre. Estas influencias pueden ser un conjunto de cargas físicas, cognitivas, psíquicas y sociales. Los elementos que actúan en torno a esta son el objeto de trabajo, los medios de elaboración, el entorno laboral y la relación existente entre los mismos.

Desde la Importancia de la Familia

- ✓ Entendiendo a la familia como una institución universal presente en todas las sociedades humanas, y que hoy por hoy es objeto de interés de científicos sociales, para quienes la transcendencia de su disolución es objeto de diversos estudios, y que en el presente trabajo, intentamos rescatar la relevancia de este grupo humano, cuya razón de ser es la procreación, la crianza y la socialización de los hijos, la familia elemental, como un grupo reducido de parientes de primer grado se encuentra en casi todas las sociedades.
- ✓ Su importancia establece en el mundo actual, que de ella depende la fijación de las aspiraciones, valores y motivaciones de los individuos, esto resulta en gran medida de su estabilidad emocional, tanto en la infancia como en la vida adulta el análisis de las diferentes formas de la vida familiar se infiere que existen algunas tareas fundamentales a las que se enfrentan las personas que

viven en cualquier agrupación, el cuidado del niño, la conocida regulación de las sexualidad, el establecimiento de un sentimiento de identidad y los límites, modelos de intimidad bajo una unidad familiar, negociando roles en términos de divisiones, obligaciones y toma de decisión, definiendo algunas reglas sobre los modelos de las obligaciones o los deberes mutuos, por tal razón la familia se puede considerar como la negociación y la complementariedad de estas tareas. Bajo una dinámica de vida familiar como proceso, intentos continuos de solucionar tareas que personifican o expresan la vida familiar más que la vida particular.

- ✓ La controversia que rodea el debate sobre la definición de familia, muestra diferentes definiciones de la familia que implican criterios a veces radicalmente opuestos, algunos definen a la familia como un grupo de personas, relacionadas que ocupan posiciones diferenciadas, como marido y mujer, padre e hijo, que cumplen funciones necesarias para asegurar la supervivencia del grupo familiar, lo que se pueda definir con respecto a que es familia depende de cómo pensamos acerca de las familias, sus semejanzas y diferencias, también lo que conocemos acerca de las familias se basa en teorías que guían la investigación, puesto que es la teoría que determina los aspectos que se estudian, el concepto se ha empleado para significar una unidad doméstica, heterosexual, conyugal y nuclear, idealmente con una figura primaria encargada de obtener recursos económicos, donde el hombre y la mujer ocupan un rol doméstico teniendo en cuenta también los cuidados de los hijos.
- ✓ Hoy en día se hace más notoria la importancia de la familia como influencia en la vida de sus miembros. Es la fortaleza, los valores y las tradiciones que se transmiten de una generación a otra, en la vida familiar, lo que

crea los lazos entre cada uno de los que componen esa familia. “Las familias son una forma primordial de organización social determinadas históricamente, en donde se construye social y culturalmente la filiación y el afecto. Son ámbito fundamental de humanización y socialización; unidades portadoras, creadoras, reproductoras y realizadoras de valores, sujetos colectivos de derechos, con capacidad para transformarse y transformar su entorno y la sociedad de la que hacen parte”¹³

- ✓ Para la psicología es importante en el proceso de humanizar y socializar a sus miembros, ya que son el escenario básico para la contracción de subjetividades, ellas soportan los proyectos de vida, son productoras y reproductoras de cultura y buscan satisfacer las necesidades de sus miembros a través de la provisión económica. “Las familias y sus redes comunitarias de apoyo, son fundamentales para la construcción democrática, a partir de la gestión social, política, económica, cultural y ambiental de los territorios que habitan”¹⁴.
- ✓ Por consiguiente, éste núcleo de formación social y democrática, de redes y vínculos de afecto apoyo solidaridad y desarrollo de su miembros; semillero de paz o violencia, es la respuesta contingente ante la adversidad económica, social y política que se vive en el país. Las familias, como redes sociales, son afectadas por la crisis que les impone cambios y transformaciones, tanto en su organización como en su dinámica y estructura relacional interna, y en sus funciones sociales y económicas. Las familias reciben, asimilan, resisten y dan respuesta al impacto de las crisis propias de los contextos y momentos históricos

¹³ Política Pública para las Familias en Bogota. Alcaldía Mayor. Bogota Sin Indiferencia. Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. 2007

¹⁴ Alcaldía Mayor de Bogota. Plan de Desarrollo. Política Pública para las Familias en Bogota... Bogota Sin Indiferencia. Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. 2007

en que se inscriben. Estos cambios y transformaciones dan lugar a una diversidad de formas familiares que no son fácilmente reconocidas por la cultura.

- ✓ La importancia de la familia radica en que debemos considerar que las experiencias y fortalezas o debilidades, carácter y valores se forjan en la familia y son las que perduran en la vida adulta de cada miembro. Esto es importante resaltarlo en la medida de que deseamos ser adultos equilibrados, sanos y con buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Cuando un individuo nace, su familia lo provee no solo de los cuidados primarios como alimento y casa, sino de amor, atención y respeto. De esta manera se va forjando al futuro adulto de nuestras sociedades.

Ambiente Familiar

- ✓ *“Soy mi familia y al mismo tiempo soy una persona con características únicas y concretas, tengo identidad grupal e individual”*
- ✓ Aunque no es fácil definir lo que es el clima familiar, sí lo es entender lo que queremos decir cuando nos referimos a él. Todos hemos tenido la oportunidad de captar como es el clima de una familia, hemos vivido la nuestra y hemos compartido algunos ratos con otras familias. Es frecuente darse cuenta de que cuando faltan determinados miembros de la familia hay menos o más tensión, alegría o alteración.
- ✓ El ambiente es, pues, el fruto de la suma de las aportaciones personales de cada miembro de la familia, traducidas en algo que proporciona emoción. A su vez el clima se enrarece o mejora en la medida en que se establecen relaciones entre dos personas.
- ✓ A cada persona se la ve y se la ama de manera personal. Un padre ama de manera individualizada a cada uno de sus hijos, del mismo modo que ama de

manera de manera diferenciada a su pareja. No podemos pensar en una relación interpersonal entre padre-hijos o madre-hijos. No se siente que se ame a todos por igual; se puede amar con la misma intensidad, pero un amor nunca es igual a otro, de la misma manera que una relación nunca es igual a otra. En el clima familiar tendrán un papel decisivo las diferentes capacidades de sus miembros para establecer relaciones independientes de carácter dual. Las relaciones entre padres e hijos es una relación totalmente dinámica. Al fin y al cabo el origen de una familia son los padres y, por tanto, para los hijos los padres son su pasado más remoto, más alejado del presente. Por ende, “es necesario observar las conexiones e interacciones que establecen los individuos que conforman la familia, al interior de ésta cada una de las personas se relaciona con las demás de manera similar; cada persona es parcialmente un todo y totalmente una parte; cada persona tiene su propia individualidad y al mismo tiempo lleva la huella de todo el entorno familiar”¹⁵.

- ✓ Aun que un individuo sea separado de su familia, sus realidades familiares continúan estando presentes en su interior; su inconsciente sigue totalmente relacionado con todas y cada una de las personas que conforman la familia.
- ✓ A razón de lo anterior, la importancia del factor ambiental radica en “el comportamiento normal y anormal de las personas que integran la familia, se produce como aprendizaje de las interacciones del ambiente familiar”¹⁶.
- ✓ Así, el ambiente de la familia puede representar estabilidad que se refleja en el estado emocional de los individuos, también existen “periodos de

¹⁵ Bradshaw, J., Montes, M. La Familia.2000

¹⁶ Millán, M., Serrano, S. Psicología y Familia. 2003

desequilibrio o presentar una disfuncionalidad durante periodos de estrés y ansiedad extrema”¹⁷, los causantes de esta disfuncionalidad se traducirían en múltiples factores que provienen posiblemente de las problemáticas más frecuentes de la sociedad actual, una de ellas puede reflejarse en el factor económico. “Anteriormente las familias estaban unidas por el trabajo y la supervivencia; los padres vivían en la casa y los hijos se vinculaban con sus padres a través del aprendizaje; los niños observaban y miraban a sus padres mientras estos transformaban la tierra, construían casas y graneros y creaban maravillosas manualidades. Hoy en día, la mayoría de las familias han perdido a sus padres en un nuevo mundo cibernético y automatizado. Los padres han abandonado sus hogares”¹⁸. Actualmente los hijos constituyen una de nuestras más importantes obligaciones económicas.

. Familia y empresa:

Por todo lo anterior, cuando se habla de familia y empresa como unidad, es posible que se desenmarañen una serie de complejas inquietudes e imposibilidades de abordaje; ya que la organización y cada uno de sus respectivos fenómenos obedecen de manera exclusiva al estudio y la explicación de ramas como la administración de empresas, la psicología organizacional y/o la ingeniería civil. De otra parte, y de manera mucho más excluyente la familia merece toda la atención y recriminación social, cuando en el seno de la misma, se presentan alteraciones que violentan los parámetros de normalidad y tipificación en medio de la sociedad.

A nivel de intercambio, la familia y la organización nunca han sido vistas unitariamente dentro del mismo contexto, son pocos los estudios y las reseñas serias que mencionan o explican como se correlacionan incidiendo en la dinámica, no solamente actitudinal, sino también vivencial en los individuos.

¹⁷ Bradshaw, J., Montes, M. La Familia.2000

¹⁸ Bradshaw, J., Montes, M. La Familia.2000

Naturalmente de cada proceso de intercambio queda un producto, en el proceso del intercambio entre familia y empresa, y asumiendo el marco de la realidad colombiana, ese producto puede apuntar a generar en el comportamiento individual descompensas cuyas consecuencias se hacen notables en cada uno de los campos abordados por el individuo. Se podría afirmar que en la mayoría de los casos las dificultades asociadas con lo laboral terminan haciendo eco en las relaciones de interacción familiar, y las descompensas a nivel de familia se evidencian de manera notoria en el contexto de la organización.

METODOLOGIA

Tipo de estudio:

Descriptivo: Entendiéndose como estudio descriptivo aquel con el cuál se busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis.

Según González (2002) tiene como objeto describir de modo sistemático características de una población o área de interés, esta se caracteriza por la descripción más no por comprobar explicaciones.

Cualitativo: Puesto que es la interpretación que se deduce de los fenómenos y hechos presentados, que no pueden ser representados plenamente por mediciones estadísticas o matemáticas, por ello centra su descripción y análisis en fenómenos ya evidenciados.

Por tanto se mide y evalúan diversos aspectos en personal operario, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar en este caso factores de riesgo Psicosocial.

Grupo al que pertenece el proyecto: Psicología de la salud.

Línea de investigación: Psicología de la salud ocupacional.

Tipo y clase de proyecto: Descriptivo cualitativo.

Lugar y desarrollo del proyecto: Población 165 operarios, estratos 2 y 3 de una empresa ubicada en el perímetro urbano de Bogotá.

Método: procedimiento.

- 1- Para identificar tanto los factores de riesgo psicosocial que influyen en el individuo en el contexto laboral como el extralaboral (relación pareja, familia, uso del tiempo libre) y para verificar la claridad, coherencia, pertinencia y utilidad de este, se aplicó el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales a 10 operarios de otra compañía en las mismas condiciones sociales de la muestra a trabajar. No encontrándose diferencias significativas en la comprensión de las preguntas, por este motivo se aplicó el cuestionario tal como fue diseñado(Ver anexo 1)
- 2- Se solicitó la autorización correspondiente en la empresa para la aplicación del instrumento en el personal operativo, con el jefe de recursos humanos donde se les explicó la importancia del estudio para el desarrollo cognitivo y emocional de su talento humano. En cumplimiento del requisito consentimiento informado.
- 3- Antes de la aplicación del instrumento se procedió a llevar a cabo una reunión con el personal, donde se les explicó los alcances del estudio para su adecuado desarrollo personal en las instancias laboral e intralaboral.

- 4- Dando las instrucciones de aplicación personalizadas, se Aplicó la encuesta de forma individual supervisando a todo el personal que reuniera las condiciones de la empresa a estudiar por parte de los auxiliares de investigación.
- 5- Es importante mencionar que las encuestas fueron aplicadas en diferentes espacios de tiempo, de acuerdo con recursos humanos de no interferir en las horas propias de la jornada laboral.
- 6- Cuantificación y cualificación de los resultados de investigación de acuerdo al diligenciamiento de los instrumentos.
- 7- Una vez realizados los procedimientos anteriores, se llevó a cabo el correspondiente análisis de los resultados para determinar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral.

Población de aplicación:

165 Hombres 20 a 45 años, con cargos operativos, jornadas laborales de 8 horas en adelante, estratos uno a tres, solos, con o sin pareja, o con o sin hijos de 0 a 18 años que dependan económicamente de ellos.

Instrumento:

Instrumento de Riesgos Psicosociales

El Instrumento de Riesgos Psicosociales elaborado por los Psicólogos Guillermo Arévalo y Diana Caballero, consiste en una herramienta de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención según la resolución 0026 46 del 18 de julio del 2008, y cuya aplicación brinda oportunidades para la identificación de las áreas de la organización del trabajo que necesitan mejorarse.

Consta de 57 preguntas con 4 opciones de respuesta para marcar con una X(siempre, casi siempre), a veces, nunca), las cuales están divididas en los aspectos estipulados de riesgos psicosociales: **características del individuo**. 10 preguntas, **características internas del trabajo**: condiciones del ambiente físico del trabajo: 5 preguntas, Condiciones de la tarea. 12 preguntas, manejo de autoridad: 6 preguntas, condiciones del empleo. 4 preguntas, condiciones de oportunidades de desarrollo: 4 preguntas, condiciones de la planeación, organización y supervisión del trabajo: 9 preguntas, Condiciones sociales del trabajo: 3 preguntas, **Condiciones extralaborales**: 5 preguntas.

El instrumento se validó para el estudio por parte de expertos psicólogos especializados en el área de salud ocupacional.

Cronograma de actividades:

- 1- Recolección de información para el sustento del marco teórico de la investigación: Inicio: agosto 2008.
- 2- Acercamiento con la empresa para definir los términos de la investigación y consentimiento informado. Noviembre 2008.
- 3- Autorización para la aplicación del instrumento: Mayo 2009.
- 4- Reunión con el personal: Mayo 2009.
- 5- Conocimiento y Aplicación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales por parte de los auxiliares de investigación: junio 2009.
- 6- Avance del proyecto con cuantificación de resultados, Agosto a octubre 2009.
- 7- Cuantificación y cualificación de resultados totales: noviembre 2009.
- 8- Conclusiones y recomendaciones Diciembre 2009.
- 9- Esbozo de Plan de acción : Diciembre 2009.

Divulgación:

La presente investigación será divulgada en revistas indexadas y en congresos clínicos u organizacionales donde se toque el tema de salud ocupacional en las organizaciones.

Formación del recurso humano.

La presente investigación y sus resultados servirá para el trabajo de campo de los estudiantes de psicología y administración de empresas de pregrado y posgrado en el área de aplicación de salud organizacional.

ANALISIS Y RESULTADOS

Para el análisis de los datos obtenidos con las 165 personas, los resultados fueron divididos en varias categorías de acuerdo a los parámetros fijados en la encuesta de riesgos Psicosociales aplicada y validada para tal fin.

Valoración Global del riesgo: En los puntajes de esta categoría se hizo una medición total de los resultados obtenidos de toda la población encuestada, lo que se encontró fue una **calificación de riesgo medio** lo cual indica que la sumatoria obtenida de características del individuo, características internas del trabajo y condiciones extralaborales requiere observación permanente en torno a éstos factores, ejecutando actividades de corrección en primera instancia, prevención y promoción. Por ello se relaciona con lo enunciado en la resolución 002646 artículo 1 en torno a establecer disposiciones y definir responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.(CUADRO N- 1)

Características de los individuos: Hubo una puntuación media lo que demuestra que aunque las funciones ejecutadas les gustan y se sienten satisfechos consigo mismos, relacionado con sus niveles de autoestima y realización personal, en algunas ocasiones perciben que la empresa no los valora como es debido exigiéndoles funciones que no son acordes a su nivel de capacitación y no teniendo en cuenta sus esfuerzos por conseguir metas de productividad en la misma. (CUADRO N- 2)

Características internas de trabajo. A. Condiciones del ambiente físico del trabajo: El ambiente físico de trabajo tal como los ruidos, las altas temperaturas en su sitio, los espacios de labor repercuten de forma eficiente en su desempeño, por ello también obtuvieron un puntaje medio. (CUADRO N- 3)

Características internas de trabajo. B. Condiciones de la tarea: Obtuvo puntuación media. Se observa a si mismo, que conocen las funciones a desarrollar, sin embargo, el trabajo a ejecutar requiere de una gran concentración y precisión , por ello es monótono lo que ocasiona que en largos periodos de tiempo deban permanecer en la misma posición. (CUADRO N- 4)

Características internas de trabajo. C. Manejo de la Autoridad. Se tuvo igualmente un puntaje medio, de igual forma se evidencio que no se proporciona capacitaciones ni ascensos, aunque s eles trata con respeto, esto no es suficiente puesto que desean ser tenidos en cuenta por sus logros laborales para promociones. (CUADRO N- 5)

Características internas de trabajo. D. Condiciones del empleo: Puntaje medio, aunque la empresa cumple con lo de ley tal como: adecuadas prestaciones sociales, no hay una satisfacción total, ya que lo que se busca es una satisfacción en torno a ser reconocido. (CUADRO N-6)

Características internas de trabajo. E. Condiciones de oportunidades de desarrollo: Puntaje medio. Puesto que aunque se hacen algunos programas relacionados con salud ocupacional, esto es todo, puesto que no hay capacitaciones, no existen ascensos y no se les tiene en cuenta sus ideas, llevándolos al conformismo laboral. (CUADRO N-7)

Características internas de trabajo. F. Condiciones de la planeación, organización y supervisión del trabajo: puntaje medio. Donde se evidencia agotamiento debido a las largas jornadas laborales en horas, trabajos con técnicas en producción en masa, repetitivos, con efectos psicosociales que produzcan estados de ansiedad y depresión. (CUADRO N- 8)

Características internas de trabajo. G. Condiciones sociales del trabajo. Puntaje bajo. Lo que implica que no existe un adecuado trabajo en equipo entre sus miembros para apoyarse en sus tareas. (CUADRO N- 9)

Condiciones extralaborales: Puntaje medio. Lo que implica conformismo y monotonía en la ejecución de sus tareas. (CUADRO N- 10)

En general podría decirse que los empleados de esta empresa satisfacen en la ejecución de sus tareas necesidades de tipo fisiológico, seguridad que les permita subsistir y sostenerse y vivir, sin embargo para ellos no es suficiente por esto se encuentran en un área de control referente a los riesgos psicosociales, ya que su estado emocional se esta viendo afectado.

En los resultados encontrados por tanto se encuentran evidencias que repercuten de manera no satisfactoria a los individuos operativos de esta compañía en torno a los factores de riesgo psicosocial en su contexto laboral, extralaboral e individual.

DISCUSIÓN

El presente estudio se llevó a cabo con el fin de determinar en la organización de tipo industrial si se poseían o no los factores de riesgo psicosocial que incidieran en el desempeño, hecho que se ha podido corroborar con los resultados medios obtenidos en la mayoría de los factores analizados.

Puesto que en lo que respecta a las condiciones sociales del trabajo, es decir interrelaciones con los demás en su puesto de trabajo obtuvieron puntajes bajos, relacionado con el ambiente y clima organizacional que estas relaciones puedan tener.

Relacionando éstos factores con la satisfacción de los individuos en su puesto de trabajo (factores intralaborales) lo que repercute en el clima laboral en la organización observamos como dice Sells(1960) citado por Gómez Rada, que cuando se presentan estas situaciones el desarrollo de la atmósfera interpersonal de confianza, franqueza y tranquilidad se perturban y estas influencias dependen de la percepción del individuo y de su aceptación de las restricciones sociales y culturales con el otro. Así mismo, Pace (1968) también mencionado por Gómez Rada, entiende el clima organizacional como patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la organización, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.

Por tanto Alvarez (1992) citado por Gómez, concluye que el clima organizacional es la expresión o interpretación que el individuo hace del ambiente interno de la organización en el cual participa (factores de riesgo intralaboral); es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura, las reglas de la organización, relacionado con la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social, de la tarea, carga física, medio ambiente, relación puesto de trabajo y persona, los procesos y relaciones interpersonales como metas de la organización (factores individuales).estilos personales, características de personalidad, condiciones de salud.

Es así y de acuerdo a lo dicho por Toro (2001) teniendo en cuenta las formas cognitivas y comportamentales afirma que el comportamiento y reacciones del personal laboral están fuertemente influenciados por percepciones , representaciones cognitivas. Obviamente esto incide en su desempeño laboral si se es percibido inadecuadamente no se va a dar el rendimiento que se espera de dichos trabajadores.

Indudablemente el que las empresas ahora se percaten de acatar la resolución 002646 no solo por una normatividad, sino por establecer parámetros relacionados con la calidad de vida de sus trabajadores asumiendo compromisos de interesarse por su bienestar y salud tanto de tipo emocional como físico.

Que observen al individuo dentro de la organización como gestor humano y no sólo como maquina de producción, puesto que en la medida en que se le valore y se le reconozca como persona, el también se sentirá más identificado con la organización donde pertenece.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se ha detectado que existen factores de riesgo psicosocial los cuales se deben controlar y monitorear para un mejor desempeño de sus empleados, es responsabilidad de la empresa por tanto.

- 1- Realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo protección por áreas de la empresa.
- 2- Llevar a cabo una evaluación de los efectos de los factores psicosociales periódicamente donde se evalúen.
 - 2.1. Condiciones de salud: exámenes médicos donde se evalúen: sistemas osteomusculares, cardiovasculares, respiratorio, gastrointestinal, mental, endocrino, genitourinario e inmunológico.
 - 2.2. Ocurrencia de accidentes de trabajo a causa de factores psicosociales.
 - 2.3. Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común.
 - 2.4. Indices de ausentismo.
 - 2.5. Rotación de personal.
 - 2.6 Rendimiento laboral.
- 3- Análisis, seguimiento e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y sus efectos involucrando.
 - 3.1. Compromiso de la gerencia o dirección de la empresa y el de sus trabajadores.
 - 3.2. Intervención de todas las instancias en los procesos a llevar a cabo.
 - 3.3. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores acorde a la cultura organizacional, misión, visión, a fin de modificar actitudes, uno de los factores de incidencia de factores psicosociales. Dichas dinámicas deben ser de carácter permanente y a su vez que a partir de esta se generen hábitos saludables de trabajo.
 - 3.4. Establecer perfiles y manuales de funciones previo estudio de cargas laborales, factores de incidencia de riesgos ocupacionales y psicosociales en los diferentes puestos de trabajo.

3.5. En el establecimiento de cursos, seminarios y talleres para el personal de carácter vivencial y ojalá experiencial debe primar el enfoque interdisciplinario.

REFERENCIAS

Academy of Management Review, (2006). Vol 31, N- 1, p, 72-92.

Adams, J y Col (1999) Factores psicosociales asociados a las condiciones de trabajo y salud de los funcionarios de la procuraduría general de la nación sede Santafé de Bogotá D.C. Torre principal . Universidad Nacional. Bogotá –Colombia.

Alcaldía Mayor de Bogota 2007. Política Pública para las Familias en Bogota.. Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. Plan de Desarrollo. Bogota Sin Indiferencia

Barreiro, J. Martinez (2004). Cambios en el significado de trabajar. Psicología On line, noviembre 10 2007. Web: http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/significado_trabajo.shtml.

Bonfenbrenner, U. 1987. La ecología del ser humano. Cognición y Desarrollo humano. Paidós,

Carbo, P, E. 1999. Manual de Psicología Aplicada a la Empresa. Psicología de la Organización. Management. Granica.

Cerda, H (1991) Elementos de investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Ed Buho. Bogotá.

Cirujano A. (2000) Evaluación de riesgos laborales. Mapfre Seguridad. Madrid

Collaborative International Study of Managerial Stress. CIMS. (2007)

Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Editorial Thomson. 2004

Chiavenato, I. 1996. Introducción a la Teoría General de La Administración. Colombia. McGraw Hill.

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT C/ Hortaleza, (2006) Guía sobre factores y riesgos psicosociales Primera edición. España. Madrid

Delgado, A. (1997) art. enfermedades relacionadas con estrés. México.

Exposito, F., Moya, M. 2005. Aplicando la Psicología Social. Pirámide

Furnham, A. 2001. *Psicología Organizacional. El comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Oxford University Press.

García Nohora Cecilia (2008), *Identificación y prevención de los factores de riesgo psicosociales que afectan a los agentes de la campaña ONO en Sitel Megaoutlet*. Trabajo de asesoría de práctica dirigido Ps. Sylvia Lucía Meléndez Durán.

Giraldo, J. (2005) *Perspectiva del Acoso laboral en el contexto Colombiano*. Revista *Perspectivas Psicológicas* Vol. 1 No 2. PP.205 – 213.

Gracia, E., Musitu, O. 2000 *Psicología Social de la Familia*. Temas de Psicología. Paidós

Gómez Rada Carlos (1997) *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuesta al ítem*. *Acta colombiana de Psicología* 11, 97-113,04.

Gómez Diana (2009), *Medición de riesgos psicosociales y clima organizacional Esici 2009*. Trabajo de asesoría de práctica dirigido Ps. Sylvia Lucia Meléndez Durán.

Gutiérrez Robayo Mireya (2009). *Factores culturales que inciden sobre la ocurrencia de accidentes de trabajo en operadores de Buses del sistema Transmilenio*. Revista *Iberoamericana de Psicología. Ciencia y tecnología*. Vol 2. Pp 7 a19.

Hewlett, S.(2002) *Executive Women and the Myth “ having it all”* Harvard Business Review. April , p. 66-68.

Lahera, M, & Góngora J. (2002) *Factores psicosociales*. Cuestionario del Navarra.

León, J. M., Barriga, S., Gómez, T., González, B., Medina, S., Cantero, F.J. 1998. *Psicología Social, Orientaciones Teóricas y Ejercicios prácticos*. Mc. Graw Hill.

Meléndez López, A(2004) *Unidad de vigilancia de salud FRENAP, Factores de riesgo Psicosocial, metodología de evaluación, XV Congreso de la sociedad Española de salud Laboral en administración pública*. Web: http://www.acosomoral.org/pdf/mesa1_antoniomelendezlopez.pdf

Método IstaS-21 Los riesgos psicosociales en el trabajo, Método ISTAS-21. Wikilearning.

Método descriptivo. www.prometeo.unicauca.edu.co.

Ministerio de la Protección Social de Colombia y Pontificia Universidad Javeriana. (2004). Protocolo para la determinación del origen de patologías derivadas del estrés. Colombia: Ministerio de la Protección Social de Colombia/ PUJ.

Ministerio de protección social, resolución 002646 de 2008.

Neidbardt, J. & Colhs M. (1989.). Artículo Enfermedades psicosociales.

Ministerio de trabajo y seguridad social (2000) sistema general de riesgos profesionales. Política pública para la protección de la salud en el mundo del trabajo.

Paterna , C. MC Martinez. (2002) Boletín de psicología , ISSN 0212-8179, n-

Riveros, M. 1997. Los Sistemas de Información y la Administración. Institución Universitaria Estatal a Distancia, Facultad de Ciencias Administrativas. Editorial Unisur
Román J. (1997) Factores psicosociales y de salud del trabajador. Cuba Instituto Superior De Ciencias Médicas De La Habana. Facultad Calixto García.

Scarinci, MP (2007). Trabajo-Familia: Superando el Conflicto. www.psicolaboral.com.ar.

Urdaneta, O. 2001. Psicología Organizacional, Aplicada a la gestión de talento humano. 3R Editores.

Westlander G. (1997) Organizaciones, salud y seguridad. Factores psicosociales y gestión organizativa. Enciclopedia de la OIT. Cap 35 tomo 2.

Revisión de la página: www.factorpsicosociales.com Factores psicosociales revisada el 20 de Septiembre del 2007.

www.guiafactorespsicosociales.com. Guía de factores psicosociales. Revisada el 22 de septiembre del 2007

ANEXOS

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

INSTRUMENTO ELABORADO POR DIANA CABALLERO BAJO LA SUPERVISIÓN DE GUILLERMO ARÉVALO

VALIDADO INDICE DE MEDICIÓN KAPPA DE COHEN 0.73 Bueno. PS. SYLVIA LUCIA MELENDEZ DURAN

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

Aplicación

1. Se debe realizar de forma individual o grupal
2. Se recomienda un ambiente tranquilo y adecuado
3. El material debe ser entregado a cada personal
4. Se debe realizar una explicación general del instrumento

Calificación

1. Remitirse al formato que incluye las puntuaciones para cada respuesta
2. Realice la sumatoria a cada factor
3. Realice la sumatoria de los puntaje obtenidos en cada factor
4. Remítase a la tabla de baremos de calificación y saque el valor de cada factor de riesgo
5. Con las puntuaciones clasifique en las tablas de valor global
6. Con los resultados anteriores clasifique el riesgo según la tabla de criterios
7. Según el tipo de criterio realice las actividades pertinentes.

INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Nombre: _____

edad: _____

Cargo: _____ Sección: _____ fecha: _____

Marque con una X la opción de respuesta que mas se adecue a usted y a su entorno laboral.

I. CARACTERISTICAS DEL INDIVIDUO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Las funciones que realizo me gustan y están acordes con mis habilidades.				
2. Me siento satisfecho conmigo mismo.				
3. Puedo manejar el estrés o la angustia.				
4. Puedo manejar fácilmente los problemas relacionados con mi trabajo.				
5. En la realización de mi trabajo puedo aplicar mis habilidades y destrezas.				
6. Me impongo metas de trabajo que me permiten aventajar a los demás.				
7. En la empresa me han discriminado por mi género.				
8. Soy acelerado para hacer las cosas y no me tomo tiempo para descansar.				
9. En la empresa me han discriminado por mi edad				
10. Siento que me angustio ante situaciones difíciles				
Sumatoria Características del Individuo. Puntaje Mínimo 10 - Puntaje Máximo 40				
II. CARCTERISTICAS INTERNAS DEL TRABAJO				
A. CONDICIONES DEL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
11. En mi puesto de trabajo hay ruidos que afectan mi rendimiento y mi concentración.				
12. La temperatura existente en mi puesto me incomoda y me afecta.				
13. La iluminación en mi puesto afecta mi trabajo y mi concentración.				
14. Los espacios de mi área de trabajo son adecuados.				
15. Las áreas sociales de la empresa permanecen aseadas y en buen estado				
Sumatoria Condiciones Ambiente Físico. Puntaje Mínimo 5 - Puntaje Máximo 20				

B. CONDICIONES DE LA TAREA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
16. Mi trabajo exige concentración intensa y continua.				
17. Debo tomar decisiones importantes en cortos periodos de tiempo.				
18. Considero que el trabajo que realizo es monótono o tedioso.				
19. Conozco y desarrollo las tareas que están definidas en los manuales de funciones				
20. Mi trabajo requiere precisión y exactitud manual y/o visual.				
21. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.				
22. Debo mantener por mucho tiempo una misma postura, lo cual me produce fatiga.				
23. Poseo información clara y completa sobre el trabajo que tengo que realizar.				
24. Poseo las habilidades y destrezas suficientes para un adecuado desempeño en mi trabajo.				
25. Considero que el trabajo que realizo es complejo.				
26. Me siento a gusto con la labor que realiza mi empresa.				
27. Mi trabajo me exige alta responsabilidad.				
Sumatoria Condiciones de la Tarea. Puntaje Mínimo 12 - Puntaje Máximo 48				

C. MANEJO DE LA AUTORIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
28. Mi jefe tiene en cuenta mis opiniones para el desarrollo de mi trabajo.				
29. El estilo de mando utilizado en la empresa es adecuado.				
30. Soy tratado con respeto y consideración por mis superiores.				
31. Los llamados de atención de mis jefes son adecuados				
32. He recibido capacitaciones para mejorar mi desempeño.				
33. Tengo posibilidad de ascender a cargos de mayor responsabilidad.				
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 6 - Puntaje Máximo 24				

<i>D. CONDICIONES DEL EMPLEO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
34. La empresa me proporciona estabilidad laboral.				
35. El salario que recibo esta acorde con las funciones realizadas.				
36. La empresa me afilia oportunamente a seguridad social				
43. Los sistemas de evaluación utilizados por la empresa me permiten mejorar mi desempeño				
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 4 - Puntaje Máximo 16				

<i>E. CONDICIONES DE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
44. La empresa ofrece a los trabajadores y a su familia servicios de bienestar social (actividades de recreación, préstamos, etc.).				
45. He recibido capacitaciones para mejorar mi desempeño				
46. Tengo la posibilidad de ascender a cargos de mayor responsabilidad				
47. Puedo aportar nuevas ideas para mejorar mi trabajo.				
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 4 - Puntaje Máximo 16				

<i>F. CONDICIONES DE LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL TRABAJO</i>	<i>SIEMPRE</i>
48. La jornada de trabajo es adecuada.	
49. los descansos programados durante la jornada laboral son suficientes.	
50. Puedo tomar pausas voluntarias en mi jornada laboral	
51. Recibo la supervisión adecuada en mi trabajo	
52. Mi jefe planea adecuadamente el trabajo del área.	
53. Puedo organizar y controlar mi propio trabajo.	
54. Debo trabajar a un ritmo muy rápido.	
55. Siento que mi trabajo en la empresa es importante.	
56. La información que poseo me permite una toma oportuna de decisiones.	
Condiciones de la planeación y organización del trabajo. Puntaje Mínimo 9 - Puntaje Máximo 36	

<i>G. CONDICIONES SOCIALES DEL TRABAJO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
57. Las relaciones que establezco con mi grupo de trabajo son de colaboración y apoyo.				
58. Las relaciones que establezco con mis jefes son adecuados				
59. Las relaciones que establezco con el personal de				

III. CONDICIONES EXTRALABORALES	SIEMPRE	
60. El salario que recibo me permite satisfacer los servicios básicos de salud, educación y vivienda de mi grupo familiar.		
61. Satisfago los servicios básicos de salud, educación y vivienda de mi grupo familiar.		
62. El entorno social que me rodea fuera del trabajo afecta mi rendimiento laboral.		
63. Por atender mis deberes laborales descuido mi familia.		
64. El transporte entre mi casa y mi trabajo es difícil.		
Sumatoria Condiciones Extra laborales. Puntaje Mínimo 5 - Puntaje Máximo 20		
PUNTAJE TOTAL = SUMATORIA CARACTERISTICAS DEL INDIVIDUO + CARACTERISTICAS INTERNAS DEL TRABAJO(A,B,C,D,E,F,G) + CONDICIONES EXTRALABORALES		

otras aéreas es apropiado				
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 3 - Puntaje Máximo 12				

CALIFICACIÓN INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

I. CARACTERISTICAS DEL INDIVIDUO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
37. Las funciones que realizo me gustan y están acordes con mis habilidades.	1	2	3	4
38. Me siento satisfecho conmigo mismo.	1	2	3	4
39. Puedo manejar el estrés o la angustia.	4	3	2	1
40. Puedo manejar fácilmente los problemas relacionados con mi trabajo.	4	3	2	1
41. En la realización de mi trabajo puedo aplicar mis habilidades y destrezas.	1	2	3	4
42. Me impongo metas de trabajo que me permiten aventajar a los demás.	4	3	2	1
43. En la empresa me han discriminado por mi género.	4	3	2	1
44. Soy acelerado para hacer las cosas y no me tomo tiempo para descansar.	4	3	2	1
45. En la empresa me han discriminado por mi edad	4	3	2	1
46. Siento que me angustio ante situaciones difíciles	4	3	2	1
Sumatoria Características del Individuo. Puntaje Mínimo 10 - Puntaje Máximo 40				

II. CARACTERISTICAS INTERNAS DEL TRABAJO				
A. CONDICIONES DEL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
47. En mi puesto de trabajo hay ruidos que afectan mi rendimiento y mi concentración.	4	3	2	1
48. La temperatura existente en mi puesto me incomoda y me afecta.	4	3	2	1
49. La iluminación en mi puesto afecta mi trabajo y mi concentración.	4	3	2	1
50. Los espacios de mi área de trabajo son adecuados.	1	2	3	4
51. Las áreas sociales de la empresa permanecen	1	2	3	4

aseadas y en buen estado				
Sumatoria Condiciones Ambiente Físico. Puntaje Mínimo 5 - Puntaje Máximo 20				

<i>B. CONDICIONES DE LA TAREA</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
52. Mi trabajo exige concentración intensa y continua.	4	3	2	1
53. Debo tomar decisiones importantes en cortos periodos de tiempo.	4	3	2	1
54. Considero que el trabajo que realizo es monótono o tedioso.	4	3	2	1
55. Conozco y desarrollo las tareas que están definidas en los manuales de funciones	1	2	3	4
56. Mi trabajo requiere precisión y exactitud manual y/o visual.	4	3	2	1
57. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	4	3	2	1
58. Debo mantener por mucho tiempo una misma postura, lo cual me produce fatiga.	4	3	2	1
59. Poseo información clara y completa sobre el trabajo que tengo que realizar.	1	2	3	4
60. Poseo las habilidades y destrezas suficientes para un adecuado desempeño en mi trabajo.	1	2	3	4
61. Considero que el trabajo que realizo es complejo.	4	3	2	1
62. Me siento a gusto con la labor que realiza mi empresa.	1	2	3	4
63. Mi trabajo me exige alta responsabilidad.	4	3	2	1
Sumatoria Condiciones de la Tarea. Puntaje Mínimo 12 - Puntaje Máximo 48				

<i>C. MANEJO DE LA AUTORIDAD</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
64. Mi jefe tiene en cuenta mis opiniones para el desarrollo de mi trabajo.	1	2	3	4
65. El estilo de mando utilizado en la empresa es adecuado.	1	2	3	4
66. Soy tratado con respeto y consideración por mis superiores.	1	2	3	4
67. Los llamados de atención de mis jefes son adecuados	1	2	3	4
68. He recibido capacitaciones para mejorar mi desempeño.	1	2	3	4
69. Tengo posibilidad de ascender a cargos de mayor responsabilidad.	1	2	3	4
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 6 - Puntaje Máximo 24				

<i>D. CONDICIONES DEL EMPLEO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
70. La empresa me proporciona estabilidad laboral.	1	2	3	4
71. El salario que recibo esta acorde con las funciones realizadas.	1	2	3	4
72. La empresa me afilia oportunamente a seguridad social	1	2	3	4
43. Los sistemas de evaluación utilizados por la empresa me permiten mejorar mi desempeño	1	2	3	4
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 4 - Puntaje Máximo 16				

<i>E. CONDICIONES DE OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>NUNCA</i>
44. La empresa ofrece a los trabajadores y a su familia servicios de bienestar social (actividades de recreación, préstamos, etc.).	1	2	3	4
45. He recibido capacitaciones para mejorar mi desempeño	1	2	3	4
46. Tengo la posibilidad de ascender a cargos de mayor responsabilidad	1	2	3	4
47. Puedo aportar nuevas ideas para mejorar mi trabajo.	1	2	3	4
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 4 - Puntaje Máximo 16				

F. CONDICIONES DE LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES
65. La jornada de trabajo es adecuada.	1	2	3
66. los descansos programados durante la jornada laboral son suficientes.	1	2	3
67. Puedo tomar pausas voluntarias en mi jornada laboral	1	2	3
68. Recibo la supervisión adecuada en mi trabajo	1	2	3
69. Mi jefe planea adecuadamente el trabajo del área.	1	2	3
70. Puedo organizar y controlar mi propio trabajo.	1	2	3
71. Debo trabajar a un ritmo muy rápido.	4	3	2
72. Siento que mi trabajo en la empresa es importante.	1	2	3
73. La información que poseo me permite una toma oportuna de decisiones.	1	2	3
Condiciones de la planeación y organización del trabajo. Puntaje Mínimo 9 - Puntaje Máximo 36			

G. CONDICIONES SOCIALES DEL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
74. Las relaciones que establezco con mi grupo de trabajo son de colaboración y apoyo.	1	2	3	4
75. Las relaciones que establezco con mis jefes son adecuados	1	2	3	4
76. Las relaciones que establezco con el personal de otras aéreas es apropiado	1	2	3	4
Sumatoria Condiciones de la Gestión. Puntaje Mínimo 3 - Puntaje Máximo 12				

III. CONDICIONES EXTRALABORALES	SIEMPRE
77. El salario que recibo me permite satisfacer los servicios básicos de salud, educación y vivienda de mi grupo familiar.	1
78. Satisfago los servicios básicos de salud, educación y vivienda de mi grupo familiar.	1
79. El entorno social que me rodea fuera del trabajo afecta mi rendimiento laboral.	4
80. Por atender mis deberes laborales descuido mi familia.	4
81. El transporte entre mi casa y mi trabajo es difícil.	1
Sumatoria Condiciones Extra laborales. Puntaje Mínimo 5 - Puntaje Máximo 20	
PUNTAJE TOTAL = SUMATORIA CARACTERISTICAS DEL INDIVIDUO + CARACTERISTICAS INTERNAS DEL TRABAJO(A,B,C,D,E,F,G) + CONDICIONES EXTRALABORALES	

BAREMOS DE CALIFICACIÓN

FACTOR DE RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
I. CARACTERÍSTICAS DEL INDIVIDUO	10 a 19	20 a 29	30 a 40
II. CONDICIONES INTERNAS DEL TRABAJO			
A. Condiciones del ambiente físico de trabajo	5 a 9	10 a 14	15 a 20
B. Condiciones de la tarea.	12 a 23	24 a 35	36 a 48
C. Condiciones de la autoridad.	6 a 11	12 a 17	18 a 24
D. Condiciones del empleo.	4 a 8	9 a 12	13 a 16
E. Condiciones de oportunidades de desarrollo.	4 a 8	9 a 12	13 a 16
F. Condiciones de planeación, organización y supervisión del trabajo.	9 a 18	19 a 28	29 a 36
G. Condiciones sociales del trabajo.	3 a 6	7 a 9	10 a 12
III. CONDICIONES EXTRALABORALES	5 a 9	10 a 14	15 a 20

Elaborado por: Diana María Caballero Psicóloga en formación Universidad Iberoamericana

HOJA DE VIDA

INVESTIGADORA PRINCIPAL

Nombres y apellidos: **SYLVIA LUCIA MELENDEZ DURAN**

Fecha de nacimiento: Septiembre 30

Nacionalidad: Colombiana.

Correo Electrónico: Silvia.mel@telecom.com.co

Documento de identidad: C.C. 63.295.420.

Cel: 310-8174848

Entidad donde labora: Corporación Universitaria Iberoamericana.

Cargo o posición actual: Profesora investigadora tiempo parcial facultad de Psicología.

Títulos obtenidos:

Pregrado:

Psicóloga, Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia, 2001.

Licenciada Psicología Educativa, Universidad de La Sabana, Bogotá, Colombia, 1987.

Posgrado:

Orientadora familiar Universidad de Navarra Pamplona España, Especialización Psicología Aplicada a la empresa Universidad de Comillas Madrid España, MBA Universidad de la Salle, Bogotá-Colombia, Especialista en mercadeo Universidad de la Salle Bogotá Colombia, Especialista en Coach en Ejecución Escuela de Coaching España, Candidata al Doctorado Ciencias Empresariales énfasis en Sociología Organizacional, Nebrija la Berzosa Madrid España.

Cargos Desempeñados:

Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia, Docente e investigadora en Comportamiento humano, comportamiento organizacional, asesora y coordinadora práctica organizacional, Facultad de Psicología 2002-Actual.

Universidad EAN, Bogotá, Colombia, Profesora e investigadora de las asignaturas Gestión empresarial, talento humano, comportamiento organizacional y comportamiento humano, educación a distancia virtual y semipresencial, facultades estudios a distancia, lenguas, 1999 – Actual.

Universidad San Martín, Bogotá, Colombia, Profesora e investigadora Asignaturas psicología organizacional 1 y 3. Facultad de psicología. 2008- Actual.

Experiencia en la cuál es experta:

Comportamiento humano, comportamiento organizacional, gestión del talento humano.

Publicaciones recientes:

Sociología Organizacional enero 2009, Elaboración de guía comportamiento del consumidor (2009 a la fecha Universidad EAN),

elaboración guías de comportamiento humano y gestión del talento humano, Universidad EAN desde 2000 a la fecha, Justificación línea de psicología Organizacional en la Corporación Universitaria Iberoamericana, junio 2008.

Identificación de habilidades pedagógicas en los profesores de la facultad de Psicología, Universidad de la Sabana, Programa Psicología, Bogotá 2000-2001. Elaboración del programa calidad en el servicio en personal secretarial y relacionistas, Universidad Piloto, Colombia, 2000.