

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA CONSTRUCCIONES Y
SERVICIOS LAF S.A.S.**

EMERSON LÓPEZ BUSTAMANTE

NATALIA GONZÁLEZ VALENCIA

SARAH MILENIS PÉREZ CABARCA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C.
JUNIO 2021**

**FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA CONSTRUCCIONES
Y SERVICIOS LAF S.A.S.**

EMERSON LÓPEZ BUSTAMANTE

NATALIA GONZÁLEZ VALENCIA

SARAH MILENIS PÉREZ CABARCA

**DOCENTE ASESOR:
MARIA CRISTINA ORTEGA FRANCO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C.
JUNIO2021**

Tabla de contenido

1.	Introducción	7
2.	Planteamiento del problema.....	8
3.	Objetivo General.....	10
3.1	Objetivos Específicos.....	10
4.	Antecedentes	11
5.	Justificación	15
6.	Marco teórico.....	17
6.1	La organización.	17
6.2	Gestión del talento humano.	17
6.3	Seguridad y Salud en el Trabajo.....	19
6.4	Rol del psicólogo organizacional.....	20
6.5	Variables psicológicas dentro de la organización.	21
6.6	Teoría de las necesidades humanas según Abraham Maslow.....	21
6.6.1	Necesidades fisiológicas:.....	21
6.6.2	Necesidades de seguridad:	22
6.6.3	Necesidades de amor y necesidades sociales:.....	22
6.6.4	Necesidades de valoración, estima o ego:.....	22
6.6.5	Necesidades de autorrealización:	23
6.7	Concepto de salud.....	23
6.8	Concepto de calidad de vida laboral.	24
6.9	Clima organizacional, cultura, motivación y satisfacción laboral.	25
6.10	Factores psicosociales.....	26
6.11	Factores de riesgo psicosociales.	27
6.12	Clasificación de los factores de riesgo laboral.	27
6.12.1	Factores de Riesgo físicos:	28
6.12.2	Factores de Riesgo Químicos:	28
6.12.3	Factores de Riesgo Biológicos:	28
6.12.4	Factores de Riesgo Fisiológicos:.....	28
6.12.5	Factores de Riesgos Derivados de las Deficientes Medidas de Seguridad:	29
6.13	Alteraciones a la salud de los trabajadores causadas por los factores de riesgo psicosociales.	29
6.13.1	Cambios Fisiológicos:	30

6.14 Medidas de intervención sobre los factores de riesgo psicosociales.	31
6.15 Prevención de los factores de riesgo psicosociales.	32
6.15.1 Prevención primaria:.....	32
6.15.2 Prevención secundaria:.....	32
6.15.3 Prevención terciaria:.....	32
6.16 Burnout o síndrome de estrés asistencial o laboral.	32
6.17 Mobbing: acoso psicológico en el trabajo.	35
6.17.1 Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:	35
6.17.2 Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:.....	36
6.17.3 Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral:.....	36
6.17.4 Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:	37
6.17.5 Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:.....	37
6.17.6 El acoso de otros compañeros de trabajo:	38
6.17.7 El acoso a un superior por parte de subordinados:	38
6.17.8 El acoso de un superior a un subordinado:.....	38
6.17.9 Efectos Cognitivos:.....	39
6.17.10 Síntomas psicósomáticos de estrés:	39
6.17.11 Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso:	39
6.17.12 Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo: .	40
6.17.13 Trastornos del sueño:	40
6.17.14 Cansancio y debilidad:	40
6.18 Condiciones intralaborales.	40
6.18.1 Demandas del trabajo:.....	41
6.18.2 Control sobre el trabajo:.....	41
6.18.3 Condiciones extralaborales:.....	41
7. Marco de referencia de la organización	42
7.1 Nombre de la organización.....	42
7.2 Objeto social.	42
7.3 Misión.	42
7.4 Visión.....	42

7.5 Algunos proyectos ejecutados por la empresa.....	42
7.6 Organigrama.	43
8. Metodología.....	44
8.1 Tipo de estudio.	44
8.2 Delimitación.....	44
8.3 Instrumento.	44
9. Consideraciones Éticas	47
10. Cronograma.....	48
10.1 Cronograma del proyecto de investigación.....	48
11. Análisis de resultados.....	49
11.1 Datos socio demográficos.....	49
11.1.1 Distribución según género.....	49
11.1.2 Distribución según el nivel de escolaridad.....	49
11.1.3 Distribución por edad	50
11.2 Resultado a nivel global por área.....	52
11.3 Porcentaje por colaborador en cada área.	53
11.3.1 Área 1.....	53
11.3.2 Área 2.....	54
11.3.3 Área 3.....	55
11.3.4 Área 4.....	56
11.3.5 Área 5.....	57
12. Propuesta de intervención según los resultados.....	58
12.1 Marco normativo.	58
12.2 Programa de riesgo psicosocial 2021.....	59
12.2.1 Introducción.....	59
12.2.2 Justificación.....	59
12.2.3 Objetivo general.....	60
12.2.4Objetivos específicos.	60
12.2.5 Responsabilidades.....	60
12.2.6 Duración del programa.	61
12.2.7 Actividades del programa.	61
13. Discusión.....	68
14. Conclusiones	75
15. Recomendaciones.....	77

16.	Referencias Bibliográficas.....	79
17.	Anexos.....	83
17.1	Anexo 1.	83
17.2	Anexo 2.	84
17.3	Anexo 3.	<u>86</u>

Índice de tablas

Tabla 1.....	46
Tabla 2.....	47
Tabla 3.....	48
Tabla 4.	48
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	50
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	52
Tabla 9.....	53
Tabla 10.....	54
Tabla 11.....	55
Tabla 12.....	56
Tabla 13.....	57
Tabla 14.....	61
Tabla 15.....	62
Tabla 16.....	64
Tabla 17.....	66

Índice de gráficas

Gráfica 1	43
Gráfica 2	49
Gráfica 3	50
Gráfica 4	51
Gráfica 5	53
Gráfica 6	54
Gráfica 7	55
Gráfica 8	56
Gráfica 9	57

1. Introducción

En la actualidad la industria colombiana del sector de la construcción, se puede apreciar como un sector sacudido por la informalidad y la rotación de personal y se ve muy generalizada la falta de control de los riesgos psicosociales. Se pretende con esta investigación evaluar los principales factores de riesgo psicosocial de los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. y los diferentes factores que puedan llevar a un eventual accidente o enfermedad laboral. Además, con este análisis se busca que la organización actualice sus panoramas de riesgo e implementar posibles planes de acción para la prevención y/o atenuación de riesgos psicosociales en la organización.

Esta investigación pretende usar como instrumento la encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales, ya que esta encuesta no tiene restricciones de realización a nivel legal. Se debe tener claro que el alcance de este estudio es de tipo descriptivo y que busca una identificación de factores de riesgo psicosocial para la organización mencionada y optar por el título de Especialistas en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo, no busca sustituir la utilización de la Batería de Riesgo Psicosocial emitida y aprobada por el ministerio de Protección Social para Colombia y apoyado en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019; ya que la realización de dicha prueba es de carácter obligatorio para las empresas y debe ser ejecutada por un psicólogo que cuente con especialización en salud ocupacional con licencia en el ministerio de salud, vigente.

2. Planteamiento del problema

Se puede evidenciar que la seguridad laboral es un factor complejo de controlar en las empresas por su carácter no físico. Además, se ha identificado el desconocimiento de los factores de riesgo psicosocial en una gran parte de las empresas, estableciéndose como incógnita aquellos aspectos relacionados con el ámbito intralaboral y extralaboral que pueden estar afectando la satisfacción y el bienestar de los colaboradores y en este sentido, afectar de manera directa e indirecta tanto a la productividad como a las finanzas de las organizaciones. En esta línea, no se tienen identificados cuales podrían ser los factores de riesgo de origen psicológico asociados a la productividad, el rendimiento, la tasa de accidentalidad, la motivación y el sostenimiento empresarial (Alvares, 2009, p. 372).

En este orden de ideas, la OTI y la OMS (1984), describen que la incidencia de los factores de riesgo psicosociales además de afectar la productividad de las empresas, afecta de manera significativa la salud de los trabajadores no solo a nivel psicológico, sino que, con un efecto continuado, pueden presentar síntomas de forma somática y provocar enfermedades derivadas de dichos riesgos como problemas gastrointestinales, respiratorios, coronarios, inflamatorios e infecciosos. Entonces se puede decir que las causas de la salud o de la enfermedad, están ligadas a las relaciones que la persona sostenga con su medio, fortaleciendo la necesidad de catalogar si las relaciones con el medio son sanas o enfermas. Esto significa que en el reconocimiento general del estado de salud de una persona debería identificar las relaciones que esta sostiene en su entorno familiar, laboral y en su comunidad en general. Su salud, se puede decir que es proporcional al grado de integración, participación, contribución y percepción de las relaciones con su medio (Bermúdez y Martínez, 2004).

Se hace necesario entonces, prevenir los factores que atentan contra la salud mental del equipo de trabajo, promoviendo una cultura de bienestar y cuidado de la salud en las organizaciones y asimismo, minimizando posibles manifestaciones sintomáticas como el

estrés, el alcoholismo, la depresión, la drogadicción, los problemas de tensión arterial e incluso de diabetes, entre otros. Para ello, la organización debe estar dispuesta a no sólo pensar en términos de mejorar las condiciones locativas y físicas que inciden en el entorno directo en que se realiza el trabajo, sino en fortalecer un plan de bienestar organizacional que ofrezca condiciones más equitativas en distribución de horarios, turnos, en el manejo de la monotonía y que favorezca la generación de ambientes de compañerismo y de trabajo en equipo; ayudando de esta forma a la promoción de salud para los colaboradores (Castillo, 1997).

Así pues, los altos directivos de las organizaciones deben plantearse ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que pueden presentar los colaboradores de su empresa? a fin de promover la prevención y atenuación de estos factores para garantizar la salud, el bienestar y la productividad de sus empleados.

Con base en lo anterior, este estudio pretende la realización de un diagnóstico sobre los factores de riesgo psicosocial a nivel de los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S., ya que resulta de gran importancia para la empresa reconocer aspectos perjudiciales en el área psicosocial que puedan afectar el logro de objetivos empresariales y así dar pautas para el establecimiento de planes de prevención, que promuevan conductas seguras, protejan la salud e incrementen el bienestar de los colaboradores (Rentería et al. 2009, p.162).

Pregunta de investigación

¿Cómo puede influir la medición de factores de riesgo psicosociales en el bienestar de los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S.?

3. Objetivo General

Determinar los factores de riesgos psicosociales que puedan presentar los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, con el propósito de proponer medidas de intervención.

3.1 Objetivos Específicos

- Caracterizar la población objetivo en la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. a través de un instrumento de registro que muestren condiciones específicas para la medición de factores de riesgo psicosociales.
- Identificar los factores de riesgo psicosociales, mediante el análisis de los resultados de la aplicación de la escala de Guillermo Bocanumenth y Piedad Bahamón, en la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICOS LAF S.A.S.
- Establecer herramientas de intervención para la promoción y prevención de los factores de riesgo psicosociales según los datos analizados, en la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICOS LAF S.A.S.

4. Antecedentes

Desde ya hace un tiempo los colaboradores son reconocidos como elemento indispensable en la producción y crecimiento de las empresas. Así, se le otorgó un lugar más significativo pasando de ocupar un lugar pasivo a un lugar activo en el logro de los objetivos de las organizaciones. Gracias a sus capacidades, habilidades y competencias las personas, aportan a la organización conduciendo a un clima y cultura organizacional propicio, que se ve reflejado en el sentido de pertenencia adecuado que favorece la productividad de la organización.

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que muchas empresas dedican parte de su capital a la creación de un departamento de bienestar laboral, el cual se encarga del análisis y promoción de los temas relacionados con la salud y el bienestar de los colaboradores dentro de la organización, además de adecuar estrategias para la intervención y prevención de todos aquellos factores que puedan incidir en su salud y seguridad.

Siguiendo esta línea, el estudio de los riesgos psicosociales, es un tema que ha ocupado a todos aquellos profesionales que conforman el departamento de bienestar y/o gestión de talento humano; estos son los encargados del estudio, intervención y prevención de estos riesgos dentro del contexto organizacional de modo sinérgico con el área de seguridad y salud en el trabajo.

Así pues, se puede observar que, en los últimos años este tema ha tomado mayor fuerza dentro de la psicología organizacional y se han realizado una serie de estudio con el fin de fortalecer el tema y encontrar instrumentos de medición que permitan apoyar los procesos de diagnóstico, intervención y prevención de los riesgos psicosociales entre otros.

Dentro de los estudios realizados se encuentran los siguientes:

1.Trabajo de grado realizado para optar por el título de especialista en salud ocupacional: *Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de los Institutos descentralizados afiliados a capreneiva*. Esta investigación fue realizada con los trabajadores de los Institutos descentralizados afiliados a CAPRENEIVA con el objetivo de identificar los factores psicosociales de origen laboral y, aportar elementos que contribuyeran al conocimiento de la problemática del riesgo psicosocial y sus consecuencias tanto en el trabajador, como en la organización laboral, a fin de formular alternativas de intervención.

Esta investigación fue de tipo descriptivo de corte transversal, donde se tomaron 555 trabajadores vinculados laboralmente y por medio de muestreo estratificado con fijación proporcional salió una muestra de 227 personas. En esta investigación se diseñó e implementó una encuesta para la identificación de riesgos psicosociales, dividida en cinco áreas, (Área 1: Contenido de la tarea, Área 2: Relaciones humanas, Área 3: Organización del tiempo de trabajo, Área 4: Gestión de personal y Área 5: Alteraciones físicas y psicológicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo) que se auto diligenció por los trabajadores bajo los criterios de confidencialidad y reserva sobre la información suministrada. La tabulación y procesamiento de la información se hizo mediante la utilización de software estadístico: Epiinfo y Stagraphics y fue realizada por un estadístico. Los resultados arrojados por la investigación indicaron la existencia de múltiples factores de riesgos psicosociales, especialmente en dos áreas que tenían un grado de peligrosidad ALTO - MEDIO, es decir, que requieren medidas correctivas en forma urgente o lo antes posible, en el área 1 (Contenido de la tarea) y 4 (Gestión de personal).

Dentro de las recomendaciones finales se propone la evaluación del clima organizacional haciendo énfasis en el área de gestión de personal, diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales en las otras entidades de Capreneiva con el fin de

implementar programas de vigilancia epidemiológica y finalmente se recomienda establecer programas de Salud Ocupacional en la empresa.

2.Monografía realizada para optar por el título de especialista en psicología organizacional: *Diagnóstico sobre los factores de riesgo psicosociales en el área de información en almacenes Éxito*. Esta investigación fue realizada en cuatro Almacenes Éxito ubicados en la ciudad de Medellín, con una población de 19 auxiliares administrativas del área de Información. El objetivo de este trabajo era identificar los factores de riesgos psicosociales que se presentaban en el Área de Información en Almacenes Éxito, con el propósito de presentar a la organización propuestas orientadas a disminuirlos y/o eliminarlos, contribuyendo de esta manera a la calidad de vida de quienes se desempeñan allí.

Esta investigación fue de tipo descriptivo. A través de este estudio se identificaron y describieron los factores de riesgo psicosociales que se presentaban en el Área de Información de Almacenes Éxito, a partir de la aplicación de dos instrumentos con los cuales se recolectó la información necesaria para tal fin. Para la recolección de la información sobre los factores de riesgo psicosociales en el área de Información en Almacenes Éxito, se aplicó la encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón (ISS) para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales.

Después de esta investigación se concluyó que las auxiliares que laboran en el puesto de información en Almacenes Éxito se sienten satisfechas con su trabajo. Consideran que las funciones que desempeñan son acordes a sus habilidades y conocimientos, y tienen sentido de pertenencia por la organización.

3.Investigación desarrollada por García Diego (2002), en Mapfre Seguridad. El objetivo de esta investigación era crear un instrumento o aplicación que permita evaluar objetivamente la carga de trabajo derivada de factores psicosociales y organizacionales; por medio de la conjunción de factores psicológicos, sociales, ergonómicos y arquitectónicos que inciden sobre la carga física y mental del trabajador. En este estudio

se pretendía prevenir la carga mental del profesor y de la tele-operador antes de que éste haya ocupado su lugar o puesto de trabajo. La intención es anudar la ergonomía con la psicología, debido a que se cree que la carga mental del trabajo no sólo se deriva de factores puramente intelectuales, psicológicos o emocionales, sino que también, en una parte importante, a la fisiología y al medio ambiente.

Para el desarrollo de esta investigación se valieron de herramientas como la observación, cuestionarios y entrevistas, para la recolección de datos e interpretación de los mismos. Las conclusiones que sacan de este trabajo, es que para una correcta evaluación de los riesgos psicosociales se ha comprobado que lo más importante es llevar a cabo un estudio con profundidad de cada puesto de trabajo. Los riesgos psicosociales no se manifiestan de la misma forma, ni con la misma intensidad, en todos los puestos de trabajo.

5. Justificación

La construcción en Colombia, es una de las actividades económicas que más genera empleo en el sector vulnerable de esta, adicionalmente en aquellos inmigrantes que llegan buscando mejores oportunidades, pero desde su poca preparación o en muchos casos una preparación no acorde con las políticas colombianas, reciben como último recurso trabajar en construcciones. Es en este sector, por este tipo de población de trabajadores, se encuentra una alta rotación de personal, en busca de mejores oportunidades, pero generalmente, terminando en la misma actividad económica, lo que siempre lleva a que se empeore las condiciones laborales y su estabilidad laboral.

Los trabajadores de construcciones tienen una característica relevante, frente a los trabajadores de otras actividades económicas y es su alta tasa de accidentalidad mientras realizan la labor. De enero a septiembre del año 2019 se registran en Colombia 54.106 accidentes, solamente en el sector construcción, lo que para Colombia constituye un 10% (promedio) solo de esta actividad, información considerada como un sub-registro ya que se estima que todos los accidentes de trabajo en todas las empresas no son registradas ni reportadas, por la informalidad, la subcontratación o la forma de trabajo independiente; muchos de estos últimos accidentes son cubiertos por una EPS o un tipo de póliza diferente a la laboral (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2010).

Entendido el alto riesgo que presenta la accidentalidad en el sector Construcción, se realiza un enfoque a los factores de riesgo de esta actividad, partiendo de Seguridad y Salud en el trabajo e identificando las diferentes tareas según la etapa productiva de la obra y llegando a la identificación de tareas de alto riesgo asociadas.

En esta línea, los riesgos asociados a la alta accidentalidad en construcción puede estar atribuido según Mansilla, 2004, al descuido o falta de atención que a su vez puede deberse a distracciones ocasionadas por preocupaciones o factores de riesgo psicosocial. Esto y las enfermedades laborales que pueden ser derivadas del estrés

ocasionado por dichos factores hace necesaria su medición, control, promoción, prevención y corrección según el caso.

Asociando los riesgos, los accidentes y las causas, se llega a la conclusión de la importancia de identificación de riesgos partiendo de la evaluación de riesgos psicosociales para ayudar a la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. a la identificación de factores de riesgos y mejorar su entorno empresarial frente a la Seguridad y Salud en el Trabajo, disminuir accidentes y mejorar la calidad de vida de cada uno de los colaboradores.

6. Marco teórico

6.1 La organización.

Con el paso de los años se ha podido evidenciar la necesidad de transformación de materias primas en bienes o servicios que fueran a su vez, satisfactores de las exigencias del mundo actual. Conforme a las nuevas exigencias de un mercado global, es de vital relevancia pensar las organizaciones en términos de sistemas sociales abiertos, en donde el trabajo de las personas y su ingenio se encargan de modificar su entorno aprovechando los beneficios que se le ofrecen para darse a sí mismo mayor comodidad y poder incrementar su calidad de vida (Peiro, 1996).

6.2 Gestión del talento humano.

Se evidencia que las organizaciones están orientadas a la producción y al aumento de su capital activo, es por esto que, a través de la historia, se han basado en la competitividad y en la búsqueda de productividad. Anteriormente se valoraba el desarrollo de la empresa desde el crecimiento del capital económico, el cual se lograba por medio de mayores producciones a menor inversión de tiempo, donde los trabajadores eran solamente vistos como ejecutores de la tarea o como un elemento más que era necesario para cumplir con los objetivos económicos de la misma. En ese momento, no existía un interés por hacer retribuciones equitativas y justas por la prestación de servicio hacia los colaboradores. Sin embargo, las empresas fueron descubriendo que, aunque contaban con suficiente capital económico sus empresas estaban decaendo, perdiendo competitividad y ganancias, el crecimiento y desarrollo se dificultaba, las producciones no eran de buena calidad y el cumplimiento de la tarea era defectuoso, indagaron y concluyeron que esto se debía a que no contaban con una fuerza laboral eficiente y motivada. Los colaboradores mostraban carencias de tipo económico, psicológico, de seguridad y de oportunidades; esto llevó a comprender que el capital y la materia prima más necesaria para sus producciones, es el talento humano.

En esta línea, el colaborador es visto como un capital intelectual, un recurso que debe ser administrado al interior de la empresa. Es por esto que en la mayoría de las organizaciones se cuenta con un área dedicada a la *gestión del talento humano*, llevando nombres como: bienestar institucional, administración de recursos humanos, entre otros.

En dicha área de gestión de talento humano, se deben estructurar el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con el talento humano, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño, esta gestión se basa en tres aspectos fundamentales (Chiavenato, 2002):

- **Seres humanos:** todas las personas que laboran en la organización están dotados de personalidad propia, profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen capacidades, habilidades y competencias fundamentales para el adecuado desarrollo de sus actividades.
- **Activadores inteligentes de los recursos organizacionales:** las personas son impulsores de la organización capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos.
- **Socios de la organización:** los colaboradores son socios, invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso, con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional y personal.

Ahora bien, las organizaciones han comprendido que las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización, dependiendo de la manera como se les trate. La eficacia y eficiencia de los empleados y de la organización, depende de la participación activa de todos sus miembros para así alcanzar los objetivos

organizacionales e individuales. Por tanto, la gestión del talento humano debe contribuir a la efectividad organizacional mediante (Chiavenato, 2002):

- Análisis y descripción de cargos.
- Diseño de cargos.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Contratación de candidatos seleccionados.
- Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios.
- Administración de cargos y salarios.
- Incentivos salariales y beneficios sociales.
- Evaluación del desempeño de los empleados.
- Comunicación con los empleados
- Capacitación y desarrollo del personal.
- Desarrollo organizacional.
- Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo.
- Relaciones con empleados y relaciones sindicales.
- Diagnóstico y monitoreo del clima organizacional
- Medición de factores de riesgo psicosociales

Seguidamente, se puede encontrar en las organizaciones la importancia de un área que está íntimamente relacionada con la de gestión de talento humano y es por su interés primordial en el bienestar de los colaboradores de la empresa. Esta área es la de Seguridad y salud en el trabajo (SST) anteriormente llamada salud ocupacional.

6.3 Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el área de salud ocupacional o SST se debe desarrollar el llamado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), que permite a las organizaciones identificar los riesgos críticos y crear estrategias de control para asegurar un ambiente de trabajo seguro. Incentivando a los trabajadores a la participación en la toma de decisiones, todo lo anterior apuntando hacia la mejora continua de todos los procesos

operacionales. Entonces, debido al constante evolución de nuestro entorno, las empresas deben adaptarse para seguir cumpliendo en el mercado, por tal razón es relevante tener toda la documentación respectiva al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y mantenerla actualizada permitiendo a las empresas tener establecidos los procedimientos, acciones de mejoras, acciones correctivas y todo lo relacionado con el SG-SST, facilitando así la creación del mismo, la competitividad de la empresa en el mercado y dando cumplimiento al decreto 1072 del 2015.

En este orden de ideas, dentro del SG SST, se deben tener en cuenta la medición, prevención y control de los riesgos psicosociales cumpliendo la resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019; que obliga a las empresas a realizar una Batería de riesgos psicosociales por lo menos cada 2 años, bajo la ejecución de un psicólogo con especialización en SST con su respectiva licencia vigente.

Sin embargo, esto no niega la posibilidad de realizar una medición aparte de dichos factores de riesgo que permita una mejora continua tanto en el bienestar de los colaboradores como en la productividad de la empresa. Esta medición puede desarrollarse entre los tiempos establecidos de la ejecución legal de la Batería y permitir que haya un control constante de los factores para tener mejores resultados a la hora de la realización de Batería de riesgos psicosociales.

6.4 Rol del psicólogo organizacional

Ante la necesidad creciente de emplear la prevención como una estrategia idónea para el desarrollo y la permanencia de la organización dentro de un mercado competitivo, es el psicólogo junto con otros profesionales, los llamados a implementar estrategias que favorezcan el establecimiento de un entorno saludable que minimice los factores de riesgo.

La intervención del psicólogo no sólo se orienta al ámbito clínico, sino que también contribuye en los planteamientos de la prevención de accidentes y la readaptación profesional en los casos en que la persona afectada por un accidente laboral no esté en

condiciones de reincorporarse a su actividad habitual. Dentro del terreno de los accidentes de trabajo se plantea la *acción preventiva*, la *acción reparadora* y la *acción reintegradora* como las tres áreas básicas de intervención en donde la psicología tiene mucho que aportar (Chiavenato, 2002).

6.5 Variables psicológicas dentro de la organización.

Desde este modelo de organización se hace indispensable analizar una serie de variables psicológicas que entran a ser determinantes en el comportamiento del ser humano dentro de la organización.

El ser humano se asocia con una organización porque su nivel de motivación le permite tener una conducta sostenida en busca de la consecución de los fines organizacionales, y al mismo tiempo se ven satisfechas las expectativas personales. No solo debemos pensar aquí en la retribución económica sino en los motivadores de tipo social que aparecen como parte del desempeño laboral de la persona.

6.6 Teoría de las necesidades humanas según Abraham Maslow.

Abraham Maslow, psicólogo norteamericano, desarrolló dentro de su Teoría Motivacional una jerarquía de necesidades que los seres humanos buscamos satisfacer, y que él las representa en forma de pirámide dependiendo del nivel de importancia que tienen para la supervivencia humana

Para efectos de una mejor comprensión de cada uno de los niveles en que se subdividen las necesidades humanas, procederemos a ampliar un poco más cada uno de ellas.

6.6.1 Necesidades fisiológicas:

Las necesidades fisiológicas están comprendidas como aquellos pedidos de nuestro organismo con el objetivo de un funcionamiento óptimo y adecuado del mismo; las herramientas o elementos básicos para satisfacer estas necesidades son entonces: los

alimentos, las bebidas, el sueño, el aire fresco, la ropa, la temperatura adecuada, el refugio, la preservación de la vida y la integridad física. Como consecuencia, los otros deseos o necesidades quedarían relegados a un plano secundario respecto a las necesidades estrictamente fisiológicas.

6.6.2 Necesidades de seguridad:

Una vez las necesidades fisiológicas están satisfechas, el ser humano tiende a suplir sus necesidades de seguridad. Las personas necesitamos sentirnos seguros, protegidos y a salvo en un lugar apto para ello y libre de todo posible daño o perjuicio a nuestra integridad física y personal, asegurándonos de poder desenvolvernos, desplazarnos y desempeñarnos de manera segura y efectiva; siendo la seguridad primordial ante una amenaza contra su vida, sacrifica la satisfacción de sus necesidades primarias por ponerse en un lugar donde esté a salvo de morir.

6.6.3 Necesidades de amor y necesidades sociales:

Se concentran en los aspectos sociales donde casi todo el mundo concede valor a las relaciones interpersonales y de interacción social. Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

6.6.4 Necesidades de valoración, estima o ego:

La necesidad de estima es aquella que se encuentra asociada a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

6.6.5 Necesidades de autorrealización:

Reflejan el deseo de la persona por crecer y desarrollar su potencial al máximo. La satisfacción de las necesidades de valoración es condición necesaria, pero no suficiente, para que el individuo logre la autorrealización. La persona sana, según Maslow, gusta de la cultura, sus metas son benévolas, están llenos de buenos deseos y carecen de malicia.

Se considera importante entonces, tomar como referencia la jerarquía de las necesidades de Maslow, porque a la hora de hablar de factores de riesgo psicosociales o condiciones susceptibles de generar enfermedad física o psíquica dentro del área laboral, es indispensable considerar que deben existir condiciones mínimas de satisfacción y bienestar que le permitan a un trabajador poder desempeñar con un nivel óptimo de eficiencia en sus funciones dentro del cargo. Maslow plantea una secuencia o un orden lógico en las necesidades de los seres humanos, y su prioridad al momento de ser satisfechas y por esto nos parece pertinente tomar esta teoría cuando de hablar de factores de riesgo psicosociales se trata porque sería impensable que una persona sin tener adecuadamente satisfechas sus necesidades de primer nivel pueda desempeñar con ahínco sus funciones laborales (Chiavenato, 2002).

6.7 Concepto de salud.

Cuando valoramos el concepto de salud debemos tener en cuenta al ser humano inserto en su medio ambiente laboral, familiar y socio – económico, son estas variables las que posibilitan entender la salud como un constructo que trasciende lo individual y al mismo tiempo inserta a todo el medio social como explicación de los niveles de salud propios de cada persona; es así como la organización incide en los procesos de salud – enfermedad que experimenta el empleado y puede, desde su realidad objetiva, buscar los medios para mejorar la calidad de vida laboral de todas aquellas personas que colaboran con la consecución de sus objetivos organizacionales (Castillo,1997).

6.8 Concepto de calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral puede ser entendida como un concepto integrador de todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, que por la forma como se interrelacionan en las organizaciones, pueden generar elementos que enriquecen el desarrollo personal y organizacional; además de poder ser fuentes de satisfacción y motivación laboral. Algunas de las variables que condicionan la calidad de vida laboral son los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, al igual que las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona (Castillo, 1997).

Según Walton, la Calidad de Vida Laboral incluye múltiples factores:

- Compensación justa y adecuada.
- Condiciones de trabajo adecuadas y seguras (horarios razonables, condiciones físicas apropiadas y límite de edad particulares para tareas que implique riesgo).
- Oportunidad inmediata de emplear y desarrollar las capacidades personales (autonomía, uso de habilidades múltiples, posibilidad de planeación y acceso a información clara y oportuna).
- Oportunidad de desarrollo continuado y seguridad en el empleo.
- Integración social en la organización del trabajo (implica la no existencia de prejuicios, la prevaencia de libertad, movilidad, posibilidad de participación, sentido de comunidad y de apertura interpersonal).
- Respeto en los derechos en la organización del trabajo (privacidad, libertad de palabra, trato equitativo y procesos disciplinarios justos).
- Balance entre el trabajo y otros sectores de la vida.
- Relevancia social de la vida de trabajo (evidencia y certeza de que el trabajo individual y la producción organizacional satisfacen criterios de responsabilidad social).

6.9 Clima organizacional, cultura, motivación y satisfacción laboral.

El bienestar del cliente interno está estrechamente relacionado con el clima y la satisfacción laboral, las cuales necesariamente generan condiciones motivacionales que facilitan la productividad, el trabajo en equipo y la creatividad en los contextos de trabajo: Si se disminuyen las carencias, el rendimiento será óptimo. Si, por el contrario, permanecen insatisfechas, el trabajador puede presentar problemas en el trabajo, como la apatía, desinterés por el mismo, hostilidad, antagonismo, los cuales son síntomas de disfuncionamiento, no sólo individual, sino organizacional. Si se contribuye a la satisfacción de las necesidades se podrá lograr condiciones más elevadas y adecuadas de trabajo (Chiavenato, 2002).

La motivación está integrada por procesos relacionales entre el individuo y el medio, que involucran sus necesidades y objetivos en un conjunto de disposiciones y propósitos realizables a través de la elaboración de tácticas instrumentales o planes de acción (construidas en perspectivas temporales determinadas), proceso que organiza, dirige y regula determinados tipos de comportamiento a los que se asocian ciertas vivencias o estados emocionales.

El clima organizacional puede ser entendido como el ambiente percibido por los miembros de un grupo dentro de la organización, moldeando la forma de interacción y el desempeño dentro de la empresa. El clima organizacional es definido por Reichers y Schneider, como las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales; se trata del resultado de un proceso perceptivo individual y de un subsiguiente proceso cognitivo primario. El clima incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción.

La comunicación, entendida como el conjunto de procedimientos que permiten la transmisión de mensajes cognitivos o afectivos de forma clara, oportuna y veraz, sustentada en el respeto y reconocimiento del ser humano como promotor del cambio y

portador de un saber útil al propósito organizacional; es un proceso que facilita la existencia de un adecuado clima y cultura organizacional, además de la presencia de propósitos comunes ventajosos para la cooperación, el progreso y el empoderamiento.

La satisfacción en el trabajo es definida por Locke como: un estado emocional, placentero o positivo que resulta de la evaluación del trabajo o de las experiencias de trabajo. Es importante destacar que la satisfacción resulta de un proceso cognitivo, donde se compara lo obtenido con lo deseado, este proceso es un juicio evaluativo, como consecuencia de éste se deriva una reacción afectiva positiva, cuando se trata de la satisfacción, y negativa en el caso de la insatisfacción; aunque en la satisfacción están presentes los componentes cognitivo y conductual, el componente afectivo es el que predomina, sus efectos se evidencian en las conductas distintas del desempeño y la eficiencia en el trabajo.

La cultura organizacional es el bagaje de conocimientos, tecnología, normas y pautas, principios, recursos, estructuras particulares de una organización, que le otorgan una identidad propia, dentro de un contexto sistémico del que a su vez forma parte y con el cual se identifica por las características que le son comunes (Chiavenato, 2002).

6.10 Factores psicosociales.

Los factores psicosociales dentro de una institución o empresa hacen parte de un gran conjunto de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos, como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción de las personas en la misma (Castillo, 1997).

Según la OTI, los factores psicosociales en el trabajo consisten entre interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura su situación personal fuera del trabajo de todo lo cual, a través de percepciones

y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

6.11 Factores de riesgo psicosociales.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y 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 el desarrollo del trabajo (Castillo, 1997).

En esta línea en la tesis construida por Norby Piedad Berjan Bahamon se definen como: fenómenos, acontecimientos o sucesos de naturaleza física, psicológica u organizacional inherentes al trabajo, a los cuales están expuestos los trabajadores y que encierran una capacidad potencial de producir accidentes, enfermedades, daños a materiales y/o equipos e inclusive la muerte. Esta definición es la que guiará el proceso del siguiente trabajo, ya que bajo esta concepción se creó el instrumento de medición de los riesgos psicosociales que utilizaremos y bajo la cual se elaboró una clasificación de los mismos, que evidencian diferentes tipos de riesgos, dependiendo del lugar del trabajo y del cargo desempeñado por el colaborador.

6.12 Clasificación de los factores de riesgo laboral.

Para efectos de claridad y organización, se hace una clasificación de los riesgos psicosociales, dependiendo de aquellos elementos que pueden vulnerar la salud física o mental de cualquier empleado dentro de una organización, lo cual finalmente se ve reflejado en el mismo ambiente de trabajo y en la productividad de la realización de la tarea. La clasificación que guiará la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en este trabajo, está sustentada en la descripción realizada por Berjan - Bahamon en el proceso de validación del instrumento, donde la clasificación es la siguiente:

6.12.1 Factores de Riesgo físicos:

Son los factores ambientales de naturaleza física que al no ser percibidos por las personas pueden llegar a tener efectos nocivos según sea la intensidad, concentración y exposición a los mismos. Comprenden: ruido, vibraciones, radiaciones, temperaturas anormales, presiones barométricas anormales, iluminación inadecuada, etc.

6.12.2 Factores de Riesgo Químicos:

Comprenden todas aquellas sustancias que al entrar en contacto con el organismo por cualquier vía (inhalación, absorción, ingestión) pueden provocar daño sistémicos o locales de acuerdo con el grado de concentración y al tiempo de exposición. Según el estado físico se clasifican en sólido (polvos, humos) líquido (neblinas, aerosoles y rocíos) gases y vapores.

6.12.3 Factores de Riesgo Biológicos:

Comprenden un grupo de microorganismos (virus, hongos, parásitos, bacterias, ácaros, rickettsias) y sus derivados y un grupo de sustancias de origen animal o vegetal que están presentes en determinados ambientes laborales y que al ingresar o al estar en contacto con el organismo desencadenan enfermedades, alergias, intoxicaciones o la muerte.

6.12.4 Factores de Riesgo Fisiológicos:

involucran todos aquellos objetos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo. También hace referencia al diseño inadecuado de puestos de trabajo; tipos de movimiento y posturas prolongadas, repetitivas e incorrectas; manipulación y levantamiento de cargas por encima de valores permisibles que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares. Así mismo incluye variables antropométricas como edad, sexo, talla, peso y el consumo y gasto energético requerido para ejecutar las ocupaciones laborales.

6.12.5 Factores de Riesgos Derivados de las Deficientes Medidas de Seguridad:

Son un grupo de circunstancias que hacen que los objetos de trabajo, los instrumentos o instalaciones se conviertan en amenazas trayendo como consecuencias lesiones personales y/o daños materiales. Comprenden factores mecánicos, eléctricos; almacenamiento inseguro; factores de riesgo físico-químico (de incendio y explosión); instalaciones locativas inadecuadas; falta de orden y aseo; falta de señalización; falta de mantenimiento en maquinaria, herramientas y equipos, etc.

La exposición a una gran cantidad de riesgos psicosociales en el trabajo y en el desempeño de la tarea, contribuye a que en algún momento se presente una serie de cambios en el individuo que alteran su salud física o mental. Estas alteraciones en el empleado hacen que se sumen otras alteraciones de tipo emocional, comportamental y relacional que afecta directamente el desempeño del trabajo y la satisfacción laboral del empleado.

6.13 Alteraciones a la salud de los trabajadores causadas por los factores de riesgo psicosociales.

Cuando las personas están bajo la influencia de factores de riesgo psicosociales, estos pueden contribuir a la aparición de cambios bioquímicos, neurohormonales y problemas a nivel cognitivo, emocional y comportamental. Todos estos cambios se evidencian en un detrimento del nivel de salud, menor satisfacción laboral y una disminución en productividad laboral y social de la persona que los padece.

En esta línea, hay factores de vulnerabilidad como la edad, el tipo de personalidad, las redes de apoyo social y la estabilidad emocional y económica, que hacen que las personas estén más predispuestas o no a sufrir las consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosociales. Entre los efectos que las personas pueden sufrir ante la exposición a factores de riesgo psicosociales, se pueden encontrar:

6.13.1 Cambios Fisiológicos:

Cuando el trabajador se expone a los factores de riesgo psicosociales, estos son percibidos por el cerebro, el cual emite señales a la corteza cerebral activando el hipotálamo. Este a su vez pone en funcionamiento el sistema nervioso autónomo y el endocrino. El sistema nervioso autónomo es el que controla las actividades del cuerpo donde no interviene la voluntad y es el que regula las funciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, circulatorias y reproductoras. Cuando este sistema percibe un estímulo agresor, se activa y las funciones que controla se alteran.

El sistema endocrino está conformado por un conjunto de glándulas que producen hormonas que van directamente al interior del organismo y son las encargadas de regular procesos biológicos variados. Cuando este sistema es estimulado se activa la producción de hormonas, especialmente las de adrenalina y noradrenalina. Cuando existe una situación amenazante la persona empieza a experimentar variaciones fisiológicas que preparan al cuerpo para afrontar el peligro, dentro de estas modificaciones tenemos:

- Alteraciones a nivel cardiovascular: palpitaciones, arritmias, taquicardia, hipertensión, necrosis (infarto), constricción de las arterias de la piel y dilatación de los vasos sanguíneos del hígado y de los músculos.
- Alteraciones gastrointestinales: las fluctuaciones del control neurovegetativo en el riego sanguíneo, en la movilidad y las secreciones del tracto gastrointestinal pueden causar gastritis, úlceras gástricas o duodenales, diarrea o estreñimiento crónico.
- Síntomas musculares: la elevación prolongada de la tensión muscular puede ser la causa de diversas manifestaciones patológicas de los músculos, tendones y articulaciones que se expresan en tensión y dolor muscular.
- Síntomas respiratorios: disnea (dificultad para respirar) y/o hiperventilación.
- Desordenes del sistema nervioso central: insomnio, debilidad, desmayos, dolores de cabeza y periodos de desactivación.
- Cambios psicológicos: el mal funcionamiento de las funciones cognitivas se evidencia con la dificultad de concentración, memorización y toma de decisiones.

Estas situaciones llevan a las personas a tener reacciones como irritación, preocupación, tensión, depresión, angustia, agresividad, entre otras.

- Cambios comportamentales: se traducen básicamente en la disminución del rendimiento laboral, movilidad en el trabajo, insatisfacción e inestabilidad laboral, consumo excesivo de alcohol, tabaco o drogas psicoactivas y el aumento de la accidentalidad laboral.
- Repercusiones fuera del medio laboral: la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo deteriora las relaciones familiares y sociales de las personas, las tornan pasivas, sin iniciativa y poco participativas, aparece un mayor número de conflictos familiares y estrechez de intereses y amistades.

6.14 Medidas de intervención sobre los factores de riesgo psicosociales.

Es importante que en las organizaciones se reconozcan los factores de riesgos psicosociales como un fenómeno real, producido por la propia dinámica laboral en la cual tanto el empleado como el empleador tienen todo que aportar en la prevención y solución de dichos factores, como estrategia para la humanización del trabajo, partiendo de un diagnóstico de los mimos.

La organización debe proporcionar la tecnología, organizar el trabajo, establecer las jornadas y los salarios; además de ofrecer un adecuado análisis de los puestos de trabajo, selección de personal y programas de inducción y reinducción que se ajusten a los requerimientos internos.

Es necesario que se capacite para el conocimiento y prevención de los factores de riesgo psicosociales, y se establezcan medidas de control en todo el personal de la organización para cambiar los hábitos riesgosos por unos más saludables y aplicar las medidas correctivas pertinentes en caso de que así se requiera.

6.15 Prevención de los factores de riesgo psicosociales.

El objetivo principal de la prevención es reducir la morbilidad laboral de la empresa y mantener un nivel de salud laboral adecuado considerando pertinentes los factores psicosociales. La prevención de estos riesgos se realiza desde las condiciones de trabajo y se trabaja en tres diferentes niveles (Castillo, 1997):

6.15.1 Prevención primaria:

Esta prevención se encarga de abordar la evaluación y control de los riesgos desde sus causas, y si es posible desde las causas de las causas (adaptación, adecuación del trabajo a la persona).

6.15.2 Prevención secundaria:

Este segundo momento de la prevención, es muy necesaria y se basa en disminuir los efectos de las enfermedades y los accidentes; la idea es evitar una enfermedad o un deterioro físico mayor (chequeos médicos, cursos de relajación manejo del estrés, consultas psicológicas).

6.15.3 Prevención terciaria:

La prevención terciaria busca mitigar las consecuencias de las enfermedades resultantes y de los accidentes, dándoles un tratamiento adecuado para evitar que progresen o que le genere al trabajador un mal mayor (diagnósticos, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica o psicológica).

Es ideal que en toda institución se trabaje desde los tres niveles de prevención, ya que esto hace que se cuide por un lado la salud del trabajador y por otro se mejore o se mantenga los niveles de calidad y producción de la empresa.

6.16 Burnout o síndrome de estrés asistencial o laboral.

El concepto es desarrollado como tal por Catherine Maslach quien en 1981 publica junto con Susan E. Jackson un instrumento que ha sido utilizado para evaluar este fenómeno a nivel laboral (Maslach Burnout Inventory). Según las autoras, el burnout ocurre como consecuencia de elevadas demandas en la atención a personas que

conducen a un proceso de desgaste caracterizado por cansancio emocional, en que se manifiesta el agotamiento para atender a las demandas que impone la relación con personas a las que debe prestar asistencia, colaboración o servicios de algún tipo (Bermúdez y Martínez, 2004).

En esta la línea, se pueden apreciar los siguientes síntomas:

- *Cansancio Emocional*: constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí.
- *Despersonalización*: se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de carácter pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento.
- *Falta de Realización Personal*: el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Se cree entonces que estos tres aspectos están ligados entre sí y al aparecer el agotamiento o el cansancio emocional generan la despersonalización y la autopercepción o autoevaluación negativa.

Las consecuencias de este estrés se consideran como altamente negativas y perjudiciales tanto para el trabajador mismo y su salud física y mental como también para la organización en la cual trabaja. Generalmente produce un severo deterioro en la calidad de la prestación de los servicios, el ausentismo laboral, la baja motivación frente al trabajo y el aumento de despidos en el personal que habitualmente antes de aparecer el síndrome de burnout poseían una adecuada capacidad y adaptación al cargo y sus funciones.

A su vez, existen una serie de factores que influyen en el desgaste profesional o la aparición del síndrome de burnout y que están relacionados con algunos aspectos que a continuación mencionaremos (Bermúdez y Martínez, 2004):

- *Personalidad*: Eventos vitales, edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social. Una personalidad madura y una situación vital favorable serían factores protectores o precipitantes del síndrome de desgaste profesional.
- *Factores Laborales*: Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, sueldos bajos, sobrecarga de trabajo.
- *Factores Sociales*: La extensión del síndrome de desgaste profesional hace pensar que el burnout puede ser un síntoma de problemas sociales más amplios como contexto cultural, económico, político o religioso en el cual esté inmerso un individuo.

Adicional a esto, el síndrome de burnout se subdivide en varias etapas y sintomatologías asociadas a cada una, a saber:

1. Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
2. El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas, pero esto sólo funciona transitoriamente; empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales entre otras. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.
3. Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:
 - *Síntomas Psicosomáticos*: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones hormonales.

- Síntomas Conductuales: como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo.
 - Síntomas Emocionales: *el rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender*. Ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.
 - Síntomas Defensivos: el empleado “quemado” niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.
4. El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios (Bermúdez y Martínez, 2004).

6.17 Mobbing: acoso psicológico en el trabajo.

Algunas de las conductas de acoso pueden no ser consideradas negativamente en otros contextos que no sean los de acoso psicológico. Lo que las hace diferentes es su intención persecutoria, o sea, que se dirigen a la destrucción psicológica, moral y laboral de la víctima a mediano plazo, y lo logra. Se distinguen entonces 5 tipos básicos de actividades de acoso con distintos efectos sobre las personas que los padecen (Bermúdez y Martínez, 2004):

6.17.1 Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

- El jefe o acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse.
- Se le interrumpe continuamente cuando habla.
- Se le impide expresarse.

- Es objeto de avasallamiento, gritos, o insultos en voz alta.
- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
- Se producen críticas hacia su vida privada.
- Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
- Se le amenaza verbalmente.
- Se le amenaza por escrito.
- Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual mediante gestos de rechazo explícitos), desdén o menosprecio, entre otros).
- Se ignora su presencia; por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la vieran o no existiera).

6.17.2 Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

- No se habla nunca con la víctima.
- No se le deja dirigirse a uno.
- Se le asigna un puesto de trabajo que la aísla de sus compañeros.
- Se prohíbe a sus compañeros hablar con ella.
- Se niega la presencia física de la víctima.

6.17.3 Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener su reputación personal o laboral:

- Se maldice a la víctima o se le calumnia.
- Se hacen circular rumores sobre la víctima orquestados por el acosador.
- Se hace burla de la víctima, o se le ridiculiza.
- Se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos.
- Se intenta forzarla a someterse a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Se inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
- Se imitan sus gestos, su postura, su voz, su comportamiento o su talante, con vistas a poder ridiculizarlos. Se le ponen apodos, llamándola por ellos.
- Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
- Se hace burla de su vida privada.

- Se hace burla de sus orígenes o nacionalidad.
- Se le obliga a realizar un trabajo o unas tareas humillantes.
- Se monitorea, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos mal intencionados.
- Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
- Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

6.17.4 Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:

- No se asigna a la víctima trabajo alguno.
- Se le priva de cualquier ocupación, y se vela porque no pueda encontrar tarea alguna por sí misma.
- Se le asignan tareas totalmente inútiles y/o absurdas.
- Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o sus competencias profesionales.
- Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
- Se le obliga a ejecutar trabajos humillantes.
- Se le asignan tareas que le exigen una experiencia superior a las competencias que posee, con la intención de desacreditarla.

6.17.5 Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud.
- Se le amenaza físicamente.
- Se agrede físicamente a la víctima, pero sin lesiones graves, a título de advertencia.
- Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
- Se le ocasionan voluntariamente gastos con la intención de perjudicarlo.
- Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
- Se agrede sexualmente a la víctima.

Se distinguen también distintas clases de acoso que están relacionados con el origen de los ataques.

6.17.6 El acoso de otros compañeros de trabajo:

Puede producirse por varias razones como veremos a continuación:

- Un grupo de trabajadores intenta forzar a otro trabajador reticente a conformarse a las normas implícitas fijadas por la mayoría.
- Enemistad personal de uno o varios compañeros.
- Un grupo de trabajadores acosa a un compañero, debido a mera falta de trabajo o aburrimiento.
- Se ataca a una persona débil, enferma, minusválida o con defectos físicos, para darse cause a la agresividad latente o la frustración.
- Se desencadena el ataque por las diferencias que se tienen con respecto a la víctima (extranjeros, sexo opuesto, otra raza, apariencia física distinta).

6.17.7 El acoso a un superior por parte de subordinados:

Se señalan dos tipos de acoso:

- Un grupo de subordinados se rebela contra el nombramiento de un responsable o jefe con el que no están de acuerdo.
- Un grupo de subordinados se rebela contra la parcialidad, arrogancia o autoritarismo del propio jefe, desencadenando el acoso. Estos casos suelen ser escasos y en ellos suele triunfar el propio jefe.

6.17.8 El acoso de un superior a un subordinado:

En muchos casos, los jefes pueden utilizar de manera abusiva, desmesurada e inclemente su poder. El objetivo puede estar enmarcado en disminuir la influencia social y empresarial del subordinado al interior de la organización, o de alguna manera llevarlo a que renuncie a su trabajo o solicite un cambio dentro de la organización así este implique una desmejora de sus condiciones laborales actuales.

Todo esto pretende generar un impacto negativo en la esfera psicológica de la persona a quien no se le permite expresarse o comunicarse adecuadamente con sus jefes o compañeros de trabajo (Cardona Y Ballesteros, 2005). A continuación, se exponen los factores a nivel físico y biológico que son afectados por el mobbing.

6.17.9 Efectos Cognitivos:

- Olvido y pérdida de la memoria.
- Dificultad para concentrarse.
- Decaimiento y depresión.
- Apatía, falta de iniciativa.
- Irritabilidad.
- Inquietud, nerviosismo y agitación.
- Agresividad, ataques de ira.
- Sentimientos de inseguridad.
- Hipersensibilidad a los retrasos.

6.17.10 Síntomas psicósomáticos de estrés:

- Pesadillas, sueños o terrores nocturnos.
- Dolores de estómago o abdominales.
- Diarreas, colon irritable.
- Vómitos.
- Náuseas.
- Falta de apetito.
- Sensación de nudo en la garganta.
- Llanto.
- Aislamiento.

6.17.11 Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso:

- Dolores en el pecho.
- Sudoración.
- Sequedad en la boca.
- Palpitaciones.

- Sofocos.
- Sensación de falta de aire.
- Hipertensión, hipotensión arterial neutralmente inducida.

6.17.12 Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo:

- Dolores de espalda dorsal y lumbar.
- Dolores cervicales (de nuca).
- Dolores musculares (fibromialgia).

6.17.13 Trastornos del sueño:

- Dificultad para conciliar el sueño.
- Sueño interrumpido.
- Despertar temprano.

6.17.14 Cansancio y debilidad:

- Fatiga crónica.
- Flojedad en las piernas.
- Debilidad.
- Desmayos.
- Temblores.

6.18 Condiciones intralaborales.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo; estas condiciones hacen parte de la adaptación que tiene el trabajador hacia el cargo, las condiciones físicas y ambientales, las relaciones con compañeros y jefes, la sensación de estabilidad y seguridad, entre otros (Cardona y Ballesteros, 2005).

6.18.1 Demandas del trabajo:

Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

6.18.2 Control sobre el trabajo:

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

- **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
- **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

6.18.3 Condiciones extralaborales:

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Cardona Y Ballesteros, 2005).

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

7. Marco de referencia de la organización

7.1 Nombre de la organización.

Construcciones y Servicios LAF S.A.S.

7.2 Objeto social.

Construcción, conservación y mantenimiento de todo tipo de obras civiles, ya sea de carácter público y/o privado, prestando permanente asistencia técnica y supervisión en todo tipo de proyectos. Hacer parte de sociedades con objetivos afines o semejantes.

7.3 Misión.

Construir y ofrecer proyectos de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, implementando soluciones ambientales que mejoren la vida diaria de muchas personas.

7.4 Visión.

Ser una empresa reconocida en el sector de la construcción, con un equipo de trabajo comprometido y preparado; con un alto cumplimiento de calidad y conciencia de servicio, logrando una máxima sostenibilidad y crecimiento permanente.

7.5 Algunos proyectos ejecutados por la empresa.

Urbanismos de La Quinta casas 2 y 4, Casa Tabares Moreno, Avani, Parcelación Arrayanes casa 26, Convento Tesoro Girardota, Balmoral, Intervención vial Envigado, Centro Colombo americano - sede centro, Rio Secreto, Cardiovid, Call center lyft piso 5, 6 y 7 – Aventura, Cedro Verde lote 88, Autoameirca Envigado, Casa Arango Duque, Casa Gómez Bridge, Bodega Diabonos

7.6 Organigrama.

Gráfica 1



8. Metodología

8.1 Tipo de estudio.

La investigación que se elaboró es de tipo descriptivo, de orden cuantitativo ya que clasifica, caracteriza y analiza el nivel de los factores de riesgo psicosociales de los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICOS LAF S.A.S.

Así, un estudio descriptivo es aquel que nos permite identificar claramente las variables, pudiendo clasificarlas, caracterizarlas y nombrarlas. El interés central de este tipo de estudio es medir las variables de forma independiente, permitiendo así describir lo que se investiga.

El método cuantitativo hace su énfasis en la importancia de la medición como factor fundamental en el momento de brindar validez y objetividad, pudiendo así hacer generalizaciones y análisis del fenómeno a estudiar; todo esto se logra por medio de la elección de indicadores a través de conceptos y variables, lo cual permite la percepción del fenómeno de forma global.

8.2 Delimitación.

Esta investigación se realiza a todos los 38 colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICOS LAF S.A.S.

8.3 Instrumento.

En esta investigación, se utiliza un instrumento tipo encuesta que permite estudiar poblaciones, mediante la selección y análisis de muestreo, para descubrir la frecuencia, la distribución y la interrelación de las variables (Hernández, 2014).

Para recolectar la información sobre los factores de riesgo psicosociales en la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICOS LAF S.A.S. se aplicará la encuesta

diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales.

Dicha encuesta fue creada como un instrumento para la recolección de datos para la realización de un estudio sobre factores de riesgos psicosociales ejecutado por Norby Piedad Bahamón para optar al título de Especialista en salud ocupacional, en el año de 1992, en la facultad de salud pública de la Universidad de Antioquia. El trabajo anteriormente mencionado, se desarrolló de forma conjunta con el Doctor Guillermo Bocanument quien a su vez fue el asesor de dicho proyecto de grado (Berjan, 1993).

En el diseño y realización de este instrumento, fueron utilizadas características de la clasificación de factores de riesgos psicosociales propuestas por la OIT y la OMS en el año de 1984; además, de utilizar algunos criterios del Instituto Nacional de seguridad e Higiene del trabajo de España y de Medicina Social en el año de 1988. En esta línea el instrumento fue presentado en el año de 1993 a la Facultad de Salud Pública de la Universidad de Antioquia. A su vez dicha encuesta ha sido utilizado en Colombia y en otros países de Latinoamérica como insumo para la medición de factores de riesgo psicosocial.

Sin embargo, Charria, Sarsosa, y Arenas (2011), refieren en cuanto a este instrumento no se reconocen evidencias respecto a su validación e indicadores de confiabilidad. Pero ha tenido una amplia utilización para varias investigaciones que tratan de la identificación de factores de riesgo psicosocial, particularmente en la población de docentes universitarios en Colombia.

Con base en lo anterior, se evidencia que la encuesta utiliza una escala Likert propuesta por dicho instrumento, mediante la que se puede evidenciar de manera cuantitativa la incidencia de factores de riesgo psicosocial en la organización. Por esta razón se debe realizar una tabulación y posteriormente un análisis de los datos de acuerdo a los baremos propuestos en la escala mencionada (Ver anexo 3).

Por último, se presentará a la empresa tanto los datos obtenidos como su análisis y posibles recomendaciones para realizar un programa que permita la prevención y/o atenuación de los factores de riesgo psicosocial posiblemente presentados en los resultados de la investigación. Entendiendo por parte de la empresa que dicha prueba, No equivale a la realización de la Batería de Riesgo Psicosocial exigida legalmente mediante la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019. Además, se realiza una caracterización del personal para realizar un análisis más adecuado en la medición de los factores de riesgos psicosociales de la empresa (Ver anexo 2).

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial, presenta 85 preguntas, de las cuales 7 corresponden al área 1(contenido de la tarea); 6, al área 2 (relaciones humanas); 9, al área 3 (organización del tiempo de trabajo); 24, al área 4 (gestión personal) y por último, 39 ítems abarcan el área 5 (alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo). En cuanto a las opciones de respuesta, este instrumento presenta cuatro respuestas: casi nunca, con un valor de 4 puntos; algunas veces, 3 puntos; la gran mayoría de veces, 2 puntos; y casi siempre 1 punto; esta puntuación se analiza según la tabla de baremos de grado de peligrosidad que presenta la encuesta (Ver tabla 1) y se propone una posible intervención de acuerdo al cotejo de los resultados con la tabla de grado de intervención (ver tabla 2).

Tabla 1.

Áreas	Bajo	Medio	Alto
1	7-14	15-21	22-28
2	6-11	12-17	18-24
3	9-17	18-26	27-36
4	24-47	48-71	72-96
5	39-77	78-116	117-156

Fuente: (Bocanument y Bahamón, 1993)

Tabla 2.

Peligrosidad	Intervención
Bajo	Demanda de atención progresiva y vigilancia.
Medio	Exige atención lo antes posible.
Alto	Exigen corrección inmediata.

Fuente: (Bocanument y Bahamón, 1993)

9. Consideraciones Éticas

Se ejecuta un consentimiento informado para cada uno de los colaboradores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. a los que se realizará la encuesta de medición de riesgo psicosocial, esto con el fin de dar cumplimiento de los objetivos propuestos. Toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la empresa, conforme a lo establecido en la legislación vigente (Ley 1090 de 2006). Los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo e investigación académica (Ver anexo 1).

En esta línea, se realiza una investigación sin riesgo, que da cuenta de estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

10. Cronograma

Debe evidenciar el desarrollo mensual de cada una de las fases requeridas para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Debe contemplarse la entrega de productos según los términos de la convocatoria. Presentar a modo de diagrama de Gantt.

10.1 Cronograma del proyecto de investigación.

Tabla 3.

ACTIVIDADES	Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Revisión bibliográfica	x	x										
Listado contenidos			x									
Def. variables				x								
Envío de carta a trabajadores					x							
Firma de consentimiento					x							
Entrega de cuestionarios						x	x					
Tabulación de resultados									x			
Análisis de la información										x		
Discusión y conclusiones											x	
Resultado de aplicación												x

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.

Presupuesto de proyecto			
Proyecto	Investigación sobre principales factores de riesgo para trabajadores de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S		
Líder	Natalia González Valencia	Duración del proyecto	45 días
	Emerson López Bustamante		
	Sarah Pérez Cabarca		

Costos directos	\$ 10.250.000
Costos indirectos	\$ 15%
Reserva para riesgos	\$ 10%

Presupuesto	\$ 14.126.000
Riesgo	\$ 6.126.000
Total	\$ 20.252.000

Elemento	Tipo de recurso	Tipo de unidad	Unidades	Precio por unidad	Costo
Hojas de papel	Uso continuo durante el proyecto	Resma de papel	3	12.900	38.700
Bolígrafos	Papelería en general	Caja con 12	2	13.200	26.400
Impresora	Impresora hp multifuncional	Pieza	1	169.900	169.900
Tener	Impresión continua durante el proyecto	Cartucho tinta negra	2	34.900	69.800
Computadora	Portátil Lenovo mini	Pieza	1	1.290.000	1.290.000
Viáticos	Alimentación	Almuerzo diario	20	10.000	900.000
Viáticos	Transporte	Vehículo alquiler/semanal	1	250.000	1.250.000
Gasolina	Para traslado	Galón	16	8.200	131.200
Personal	Personal investigador	Sueldo 45 días	3	3.000.000	9.000.000
Honorarios	Sueldo de profesionista	Jornada semanal	5	250.000	1.250.000

Fuente: elaboración propia.

11. Análisis de resultados

11.1 Datos socio demográficos.

Fuente: elaboración propia.

Los datos sociodemográficos a tener en cuenta son: género, escolaridad y edad. A continuación, se presentan las tablas correspondientes a los datos.

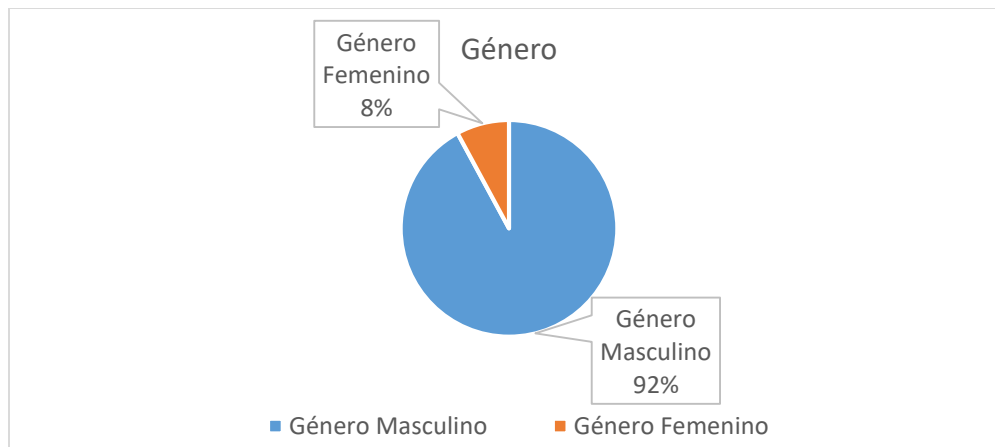
11.1.1 Distribución según género

Tabla 5.

Género	
Masculino	Femenino
35	3

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia.

La tabla 6 y gráfica 2 ilustran que el género predominante en la población es el masculino con un 92% frente a un 8% femenino.

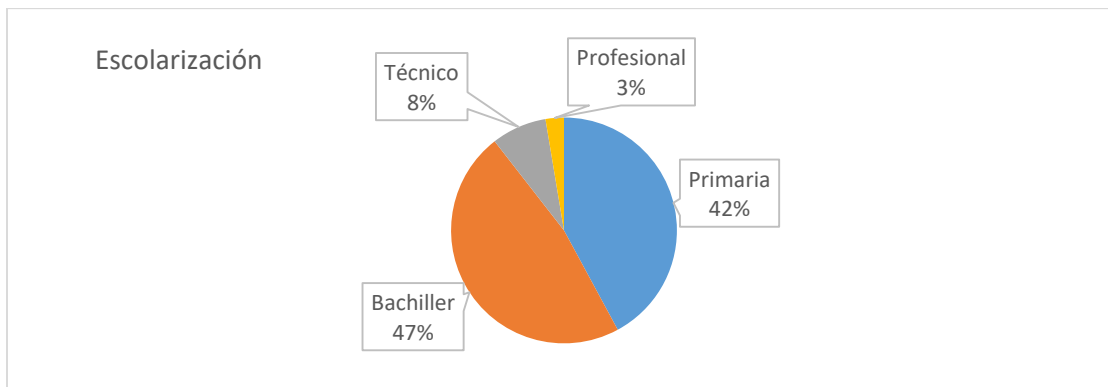
11.1.2 Distribución según el nivel de escolaridad

Tabla 6.

Escolarización	
Primaria	16
Bachiller	18
Técnico	3
Profesional	1

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 3



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la escolaridad la tabla 7 y el gráfico 3 muestran que predominan los niveles bachiller con un 47% y primaria con un 42%, mientras que los colaboradores que tienen un nivel técnico de escolaridad son el 8% y por último, los que tienen un nivel profesional son el 3%.

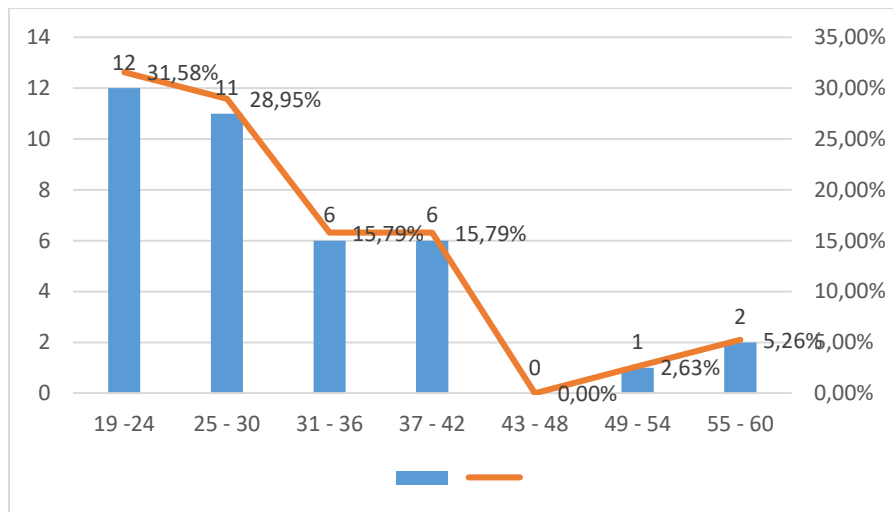
11.1.3 Distribución por edad

Tabla 7.

Edad	
19 -24	12
25 - 30	11
31 - 36	6
37 - 42	6
43 - 48	0
49 - 54	1
55 - 60	2

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 4



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 8 y el gráfico 4, la edad de la mayoría de los colaboradores oscila entre los 19 y 24 años con un 31,58%; seguida por la comprendida entre 25 y 30 años con un 28,95%. Por su parte hay una igualdad entre las edades entre 31 y 36 y 37 y 42 años con un 15,79% cada rango y por último un 2,63% de la edad entre 49 y 54 años y 5,26% en el rango de edad de 55 a 60 años.

A continuación, se presentan las tablas y gráficas correspondientes a los resultados arrojados. En primera instancia se puede evidenciar por medio de la tabla 6 el grado de peligrosidad de cada área a nivel global de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. y en segunda medida se pueden apreciar mediante las gráficas los porcentajes de los colaboradores que presenten mayor nivel de peligrosidad en cada área propuesta en la escala de Bocanument y Bahamón.

11.2 Resultado a nivel global por área.

Tabla 8.

Grado según baremos				
Áreas	Bajo	Medio	Alto	Puntaje
1	7 - 14	15 - 21	22 - 28	10,82
2	6 - 11	12 - 17	18 - 24	8,05
3	9 - 17	18 - 26	27 - 36	17,79
4	24 - 47	48 - 71	72 - 96	47,26
5	39 - 77	78 - 116	117 - 156	43,71

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9, se puede apreciar la clasificación del grado de peligrosidad según los baremos de la encuesta utilizada en el estudio. Además, se evidencian los resultados a nivel global de las respuestas dadas por los colaboradores en lo que corresponde a cada área de la encuesta. Se encuentra entonces, en el área de contenido de la tarea (1) un puntaje de 10,82 que cotejado con la tabla de baremos evidencia que se encuentra en el rango bajo de peligrosidad; en el área de las relaciones humanas (2) un puntaje de 8,05 que de igual forma lo encasilla en un grado bajo; un puntaje de 43,71 en el área de alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo (5) que también se encuentra en un grado bajo de la tabla de baremos y en el área de organización del tiempo de trabajo (3) se encuentra un puntaje de 17,79 que sobrepasa levemente del grado de peligrosidad bajo hacia el medio igual mente que con el área de gestión del personal (4) en la que encontramos que también se pasa en nivel a grado medio con un puntaje de 47,26.

En este orden de ideas se puede decir que en cuanto a las áreas 1,2 y 5 se debe tener una demanda de atención progresiva y vigilancia en cuanto a lo que se refiere a los factores de riesgo psicosociales que apunten al contenido de la tarea, las relaciones humanas y las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes que se puedan presentar en la organización. Por su parte se debe exigir una atención lo antes posible en lo que se refiere a las áreas 3 y 4 y los factores psicosociales asociados a la organización del tiempo de trabajo y a la gestión del personal dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta los resultados presentados anteriormente se muestran a continuación tanto gráficas como tablas que permiten apreciar de forma más detallada el porcentaje de colaboradores que se encuentran en diferentes grados de peligrosidad de acuerdo a cada área de factores de riesgo psicosocial.

11.3 Porcentaje por colaborador en cada área.

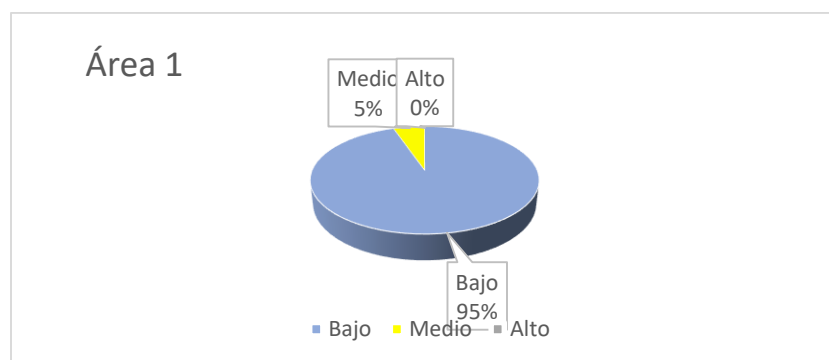
11.3.1 Área 1

Tabla 9.

Área 1	
Bajo	36
Medio	2
Alto	0

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5



Fuente: elaboración propia.

En el área 1, que hace referencia al contenido de la tarea, se puede evidenciar que el porcentaje de colaboradores que se encuentran en el grado de peligrosidad bajo es del 95% indicando una demanda de atención progresiva y vigilancia, mientras que un 5% se encuentra en nivel medio en el cual se debe presentar una atención prioritaria.

De acuerdo a los resultados anteriores, la problemática en el área contenido de la tarea hace referencia a la necesidad de disponer de más tiempo para finalizar el trabajo

que cada persona realiza o disminuir la carga de tal manera que se logre finalizar durante el tiempo estipulado para laborar.

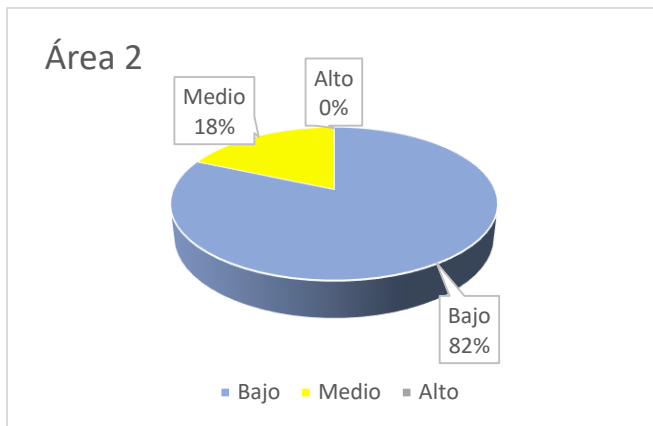
11.3.2 Área 2

Tabla 10.

Área 2	
Bajo	31
Medio	7
Alto	0

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 6



Fuente: elaboración propia.

El área 2, hace referencia a las relaciones humanas. Se evidencia que el porcentaje de colaboradores que se encuentran en el grado de peligrosidad bajo es del 82% indicando una demanda de atención progresiva y vigilancia, mientras que un 18% se encuentra en nivel medio en el cual se exige una atención prioritaria.

Contrastando lo mencionado con la información teórica, se observa que las relaciones laborales amistosas promueven la disminución de los problemas derivados de los riesgos psicosociales en el trabajo, por ejemplo, el estrés laboral, el síndrome de Burnout o el

Mobbing, los cuales suelen ser considerados como enfermedades de trabajo (Mansilla, 2004).

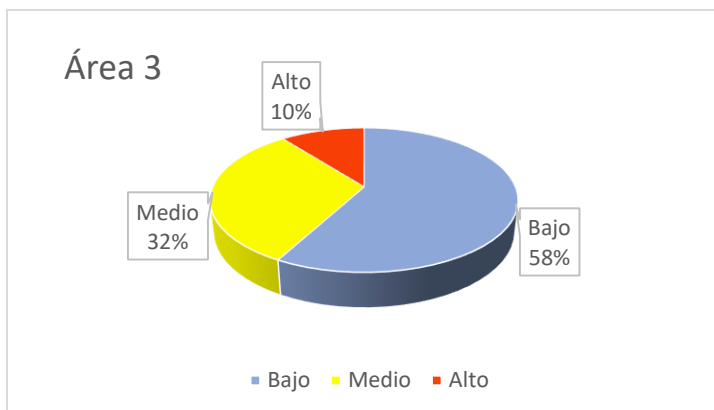
11.3.3 Área 3

Tabla 11.

Área 3	
Bajo	22
Medio	12
Alto	4

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 7



Fuente: elaboración propia.

La organización del tiempo de trabajo corresponde al área 3, en la cual se observa que el 58% de los colaboradores se encuentra en un grado bajo indicando una demanda de atención progresiva y vigilancia, mientras que un 32% se encuentra en nivel medio en el cual se exige una atención prioritaria y un 10% se encuentra en un grado de peligrosidad alto que conlleva a una corrección inmediata.

Se hace evidente, que, aunque se trabaje de manera acelerada y sin descansos, puede extenderse el horario de trabajo a fin de terminar las tareas, aunque no sea un característico la mayoría de las veces. Esto puede dar cuenta de un aumento en los riesgos psicosociales que puede generar a largo plazo enfermedades o accidentes en

los colaboradores por el desborde de exigencias y/o la inadecuada manera de organizar el tiempo de trabajo.

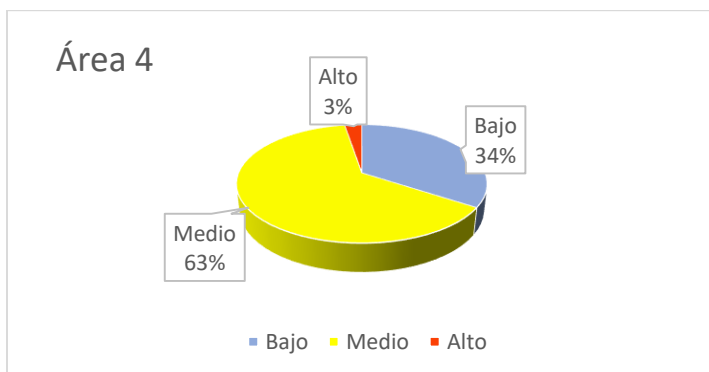
11.3.4 Área 4

Tabla 12.

Área 4	
Bajo	13
Medio	24
Alto	1

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 8



Fuente: elaboración propia.

El área 4 hace referencia a la gestión del personal y gracias a la tabla 14 y gráfica 8 se evidencia que el 34% de los colaboradores se encuentra en un grado bajo indicando una demanda de atención progresiva y vigilancia, mientras que un 63% se encuentra en nivel medio en el cual se exige una atención prioritaria y un 3% se encuentra en un grado de peligrosidad alto que conlleva a una corrección inmediata.

En el área 4 se captura la percepción del colaborador frente a los beneficios que puede estar o no recibiendo por parte de la empresa y en como esta se preocupa por el bienestar del colaborador. En este orden de ideas es de vital importancia prestar mayor atención a los beneficios, capacitaciones, plan estratégico de bienestar, plan carrera y su correcta comunicación para que los colaboradores puedan percibir que son importantes para organización.

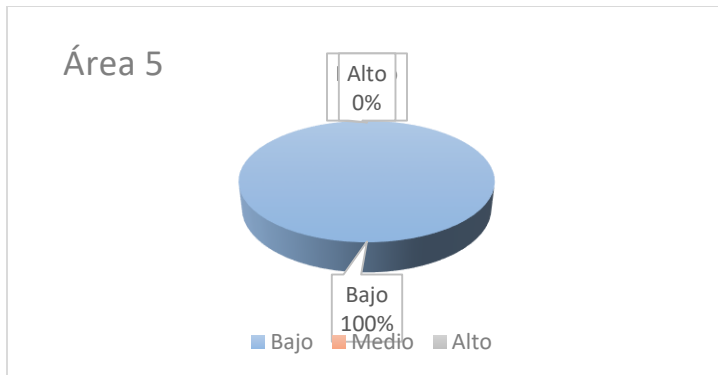
11.3.5 Área 5

Tabla 13.

Área 5	
Bajo	38
Medio	0
Alto	0

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 9



Fuente: elaboración propia.

Las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo, se evidencian en el área 5 y como se puede verificar en la tabla 14 y gráfica 9, el 100% de los colaboradores de la empresa se encuentran en un grado de peligrosidad bajo lo que indica una demanda de atención progresiva y vigilancia para que no suban los indicadores en este aspecto.

Lo anterior da cuenta de unos niveles de accidentalidad muy bajos en la empresa percibidos por los colaboradores de la misma.

12. Propuesta de intervención según los resultados

12.1 Marco normativo.

El Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 establecen que se deben identificar y evaluar los peligros y riesgos laborales y establecer los respectivos controles para su intervención. A su vez La Resolución 2646 de 2008 determina el control, mediante la promoción y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Dicho control o evaluación de los factores de riesgo psicosociales, se debe realizar como requisito legal mediante la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, realizada por la Universidad Javeriana y esta a su vez, ejecutada por un psicólogo con especialización en salud y seguridad en el trabajo Según la Resolución 2404 de 2019. El profesional especialista en SST que realiza la aplicación de los instrumentos elabora un informe en el que identifica el nivel riesgo intralaboral, extralaboral y de estrés de los colaboradores de la organización y la información se presenta de forma detallada a los directivos de la empresa para la realización de un plan de intervención.

En el presente estudio se toma la encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales como base para el desarrollo de un plan de intervención para la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. Sin que este hecho exima a dicha organización, de la realización de la Batería de riesgos psicosocial, más bien es un insumo que le permite a la organización vislumbrar la importancia de la medición y control de los factores de riesgo psicosocial y del cumplimiento de las normas establecidas en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

A continuación se presenta el programa de intervención para la promoción y prevención de riesgos psicosociales para la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, basándose en el análisis de los resultados arrojados por la

ejecución de la encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales.

12.2 Programa de riesgo psicosocial 2021

12.2.1 Introducción.

El presente escrito describe lineamientos para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los colaboradores de CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. con base en los requisitos establecidos en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

Este programa, parte de la relación que existe entre las condiciones psicosociales y los síntomas de estrés percibidos por los colaboradores y sus repercusiones en los índices de ausentismo laboral, rotación de personal, accidentes de trabajo y enfermedad profesional. El alcance de los aspectos considerados en este documento incluye a todos los 38 colaboradores de la organización.

12.2.2 Justificación.

En Colombia, el Ministerio de Protección Social a través de la Dirección de Riesgos Profesionales promueve el desarrollo de metodologías para la medición de factores de riesgos psicosociales, estableciendo disposiciones y definiendo las responsabilidades de cada empresa para asumir procesos de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo que promuevan una cultura de promoción y prevención de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial.

En esta línea, la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. luego del proceso de identificación y evaluación mediante la encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales, debe tener en cuenta los niveles encontrados respecto a la presencia de factores de riesgo psicosocial en cuestión a los que requieren de intervención y acciones inmediatas. Es así como el presente programa es un insumo

relevante para la promoción y prevención de los factores de riesgo psicosociales y el cumplimiento de las normas establecidas en Colombia.

12.2.3 Objetivo general.

Favorecer una cultura de autocuidado que promueva la salud y seguridad de los colaboradores en cuanto a factores de riesgo psicosociales.

12.2.4 Objetivos específicos.

- Desarrollar un plan estratégico para la mitigación y /o atenuación de los factores de riesgo psicosociales percibido por los colaboradores de la empresa.
- Establecer estrategias de prevención de los factores de riesgos psicosociales que se puedan presentar en los trabajadores de la empresa.
- Ejecutar actividades que puedan promover el aprendizaje y la apropiación del autocuidado en los trabajadores de la organización.

12.2.5 Responsabilidades.

Para el desarrollo de este programa es indispensable la participación de:

Gerencia

- Disponer de los recursos humanos, técnicos, económicos necesarios para la ejecución de las actividades propuestas.

Líder del SG SST

- Ejecutar las actividades del programa de riesgo psicosocial
- Calcular los indicadores del programa

Colaboradores

- Asistir a las capacitaciones y actividades programadas.

12.2.6 Duración del programa.

Este programa tiene una duración de cuatro meses, iniciando desde el 1 de julio al 31 de octubre de 2021.

12.2.7 Actividades del programa.

Este programa se orienta en las actividades encaminadas a la intervención inmediata y control de los riesgos psicosociales identificados a través de la evaluación realizada como prioritarios. Se enfoca en actividades para el riesgo en el área 1 contenido de la tarea, 2 relaciones humanas, 3 organización del tiempo y 4 gestión del personal.

1) Socialización del manual de funciones y procedimientos

Se realiza con el fin de determinar si las exigencias del cargo corresponden a las actividades establecidas en las funciones del trabajador. En caso de que la empresa no cuente con manuales de funciones actualizados, se recomienda iniciar con esta actividad. Repercute directamente en contenido de la tarea, organización del tiempo, gestión de personal e indirectamente en relaciones humanas.

Tabla 14.

Facilitador	Gerencia, personal de talento humano, líder de SST.
Frecuencia	Una vez.
Participantes	Todos los Trabajadores.

Fuente: elaboración propia.

2) Capacitación en liderazgo y trabajo en equipo

Se realizará una secuencia de talleres con el fin de identificar los estilos de liderazgo existentes en la organización y dar a los líderes las herramientas para gestionar eficazmente equipos de trabajo de alto rendimiento. Esto permitirá contribuir a disminuir el riesgo reflejado en la gestión de personal y organización del tiempo y relaciones humanas.

Los contenidos deseables en el taller son:

- Liderazgo
- Estilos de liderazgo
- Cualidades de un líder
- Rol del líder
- Dirigir y liderar
- Evolución de grupo a equipo
- El trabajo en equipo
- Detección de necesidades en el equipo de trabajo
- Características de un equipo eficaz
- Estilos de resolución de conflictos
- Conflictos entre equipos
- Retroalimentación del desempeño
- Beneficios del trabajo en equipo

Tabla 15.

Capacitador	Psicólogo
Frecuencia	Mensual
Participantes	Gerencia, líderes de área, jefes de sección

Duración	Las sesiones pueden ser de 2 a 4 horas dependiendo de la metodología del instructor contratado y del protocolo de bioseguridad.
----------	---

Fuente: elaboración propia.

3) *Capacitación en comunicación asertiva, resolución de conflictos y empatía*

Se realizará una serie de talleres con el fin de identificar los estilos de comunicación existente en la organización y brindar herramientas para gestionar eficazmente las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Estas capacitaciones permitirán contribuir a disminuir el riesgo reflejado en la gestión de personal y relaciones humanas.

Los contenidos deseables en el taller son:

- **Autoesquemas**
- Autoconcepto
- Autoimagen
- Autoeficacia
- Autoestima
- **Autoconocimiento**
- Vocacional - Proyecto de vida - factor G
- Pensamientos distorsionados
- Inteligencia emocional
- Reconocimiento de emociones
- **Comunicación**
- Tipos de comunicación
- Comunicación oral efectiva

- Lenguaje no verbal
- **Resolución de conflictos**
- Clasificación de conflictos (Nivel, forma, ámbito)
- Formas de expresión y detección del conflicto
- Tipos de negociación
- Mediación (facilitación y consulta)
- Arbitraje (clases, materias excluidas, roles, ventajas)

Tabla 16.

Capacitador	Psicólogo
Frecuencia	Mensual
Participantes	Todo el personal de la empresa
Duración	Las sesiones pueden ser de 2 a 4 horas dependiendo de la metodología del instructor contratado y del protocolo de bioseguridad.

Fuente: elaboración propia.

4) Capacitación en administración del tiempo y manejo del estrés

Se realizará una serie de talleres con el fin de identificar los estilos de administración del tiempo y los conocimientos sobre el manejo del estrés que presentan en los colaboradores de la organización y así proveer insumos para gestionar de manera efectiva dichos factores de riesgo. Estos talleres permitirán contribuir a disminuir el riesgo reflejado en la organización del tiempo, contenido de la tarea y gestión de personal.

Los contenidos deseables en el taller son:

- **Manejo del estrés**

- ¿Qué es?
- Historia del estrés
- Tipos de estrés
- Momentos del estrés
- Estilos de afrontamiento
- Estrategias de afrontamiento
- Centrarse en el problema
- Centrarse en la emoción
- Reevaluación productiva
- Afrontamiento cognitivo
- Afrontamiento conductual
- Técnicas

- **Manejo del tiempo**

- Tiempo de trabajo
- Problemas que afectan la buena utilización del tiempo
- Enfoques tradicionales en la buena utilización del tiempo
- Planificación del tiempo
- Priorización y delegación de tareas
- Herramientas análogas y digitales para la organización del trabajo personal
- Técnicas de trabajo en bloque
- Roles, dinámica grupal y sus técnicas en función de la efectividad en las reuniones
- Gestión del tiempo y dirección de reuniones
- Scrum y Daily Meeting

Tabla 17.

Capacitador	Psicólogo
Frecuencia	Mensual
Participantes	Todo el personal de la empresa
Duración	Las sesiones pueden ser de 2 a 4 horas dependiendo de la metodología del instructor contratado y del protocolo de bioseguridad.

Fuente: elaboración propia.

5) Plan de bienestar laboral anual, plan carrera y difusión adecuada de todas las actividades

En complemento con lo anterior, se hace necesario en la medida de lo posible de crear un programa aunado al plan anual de bienestar laboral, en lo referente a un plan carrera, ya sea de forma particular o vinculado con asociaciones que permitan potenciar el desarrollo tanto intelectual como personal de los colaboradores de la empresa. Esto, la comunicación efectiva y el desarrollo de todas las actividades enmarcadas en el plan de bienestar repercutirán de manera significativamente positiva en el área 4 gestión del personal que es en la que se presenta mayor grado de peligrosidad según los datos analizados.

6) Indicadores

Los indicadores del programa son:

Indicador por cumplimiento:

Establece el cumplimiento de las actividades ejecutadas con respecto a las actividades programadas. La meta de este indicador es del 90%.

Indicador de participación:

Tiene en cuenta las actividades de capacitación realizadas con los empleados. Establece el número de empleados que participaron en las actividades con respecto al total de empleados activos al momento de la actividad. La meta de este indicador es del 100%

Indicador de factores de riesgo psicosocial

Para este, se hace necesario la aplicación de la Batería de medición de factores de riesgo psicosocial a todos los trabajadores después de la realización del programa y se compararán los resultados arrojados. La meta de este indicador es que el porcentaje de trabajadores con riesgo alto y muy alto sea inferior al mostrado en los resultados arrojados mediante encuesta diseñada por Guillermo Bocanument y Norby Piedad Bahamón para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales.

13. Discusión

El entorno laboral, así como la diversidad de situaciones que se generan a partir de la interacción humana en este, según Rodríguez (2009), son elementos que originan tensiones en el colaborador que en un determinado momento puedan desencadenar padecimientos a nivel psicológicos, emocional y finalmente físicos. Entonces, es desde aquí que el papel de los profesionales de la salud y seguridad en el trabajo cobra gran importancia, en una coyuntura en el país donde se presentan pocas investigaciones e interés acerca de los aspectos psicosociales de la relación salud – trabajo. Esto deja puerta abierta a distintos aportes desde las disciplinas que estudian dicha relación (Andrade & Gómez, 2008).

Siguiendo esta línea, el presente estudio se apoya en los aportes de Villalobos (2004), que refiere que se deben identificar los factores de riesgo psicosocial en las empresas da pie a la prevención y posible intervención que, favorezcan el bienestar en los colaboradores y así se puedan prevenir enfermedades y /o accidentes producidas por dichos factores. Es por esto que los hallazgos derivados de la encuesta Bocanument diligenciada por los participantes de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, dirigen a la identificación de indicadores que no alcanzan a convertirse en factores de riesgo y que no reemplazan el uso legal de la Batería de riesgo psicosocial pero que deben tenerse en cuenta puesto que pueden ayudar en la mejora continua de la organización.

En primer lugar, en los resultados del estudio se encuentra la variable género que en relación con la seguridad y salud en el trabajo se relaciona con la tasa de tasa de accidentalidad con la idea de que el sexo masculino tiene mayor probabilidad de sufrir accidentes graves o mortales que el femenino, según a la existencia de una tasa de lesión que es casi tres veces mayor (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2010). Estas cifras presentadas en Colombia, pueden deberse a que se evidencia una mayor población trabajadora de género masculino en trabajos pesados como la construcción debido al constructo social que clasifica los trabajos según el tipo de sexo. Con respecto a este punto, se evidencia que a pesar que en algunas oportunidades se han presentado caso de que el sexo femenino realice tareas pesadas en el área operativa de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, en el momento se evidencia que el 92% de la población trabajadora en la organización es masculino y este a su vez equivale al 100% en el área operativa. Sin embargo, no se ha encontrado bibliografía que evidencie que se

presente mayor incidencia de factores de riesgo psicosocial según el género. Estudios posteriores pueden ser de gran utilidad si se centran en las relaciones interpersonales dadas entre los dos géneros dentro de una misma área de la empresa, de acuerdo a su proporcionalidad.

Siguiendo esta línea se puede evidenciar que los grados de escolaridad que predominan en la empresa son el bachiller con un 47% y la primaria con un 42%, aunque no se define en la bibliografía una correlación significativa de la escolaridad con los factores de riesgo psicosocial, se puede decir que debido a la escasa oferta laboral en Colombia y a la falta de recursos educativos los jóvenes en la actualidad se ven obligados a tomar ofertas en laborales sin tener la posibilidad de escalar a mejores posibilidades educativas y de trabajo (Pérez, A. M, 2004).

En lo referente a la edad de la población trabajadora, se puede observar que el 60,53% de los colaboradores se encuentra en un rango de edad entre los 19 y los 30 años. Esto indica que la mayor población de trabajadores podría clasificarse en un rango de edad joven, esto puede deberse a la exigencia del trabajo operativo a nivel físico y de productividad en el campo laboral ya que cuentan con habilidades que evidentemente los adultos van perdiendo a medida que la edad aumenta o provocan una reducción de productividad que podría afectar a la empresa (Organización Internacional de Trabajo, 2018). Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, se entiende que no existe una relación entre la edad de los participantes con la escala de riesgo, ya que tanto la población joven como la población mayor cuentan con las mismas habilidades y competencias para crear y mantener relaciones interpersonales que ayuda a mejorar y mantener un ambiente laboral sano.

En lo que se refiere a los resultados de la medición de factores de riesgo psicosociales, se puede apreciar que en el contenido de la tarea que es el área 1 de la escala, se refiere a la toma de decisiones con relación a la manera de hacer el trabajo y la satisfacción con las tareas que se realizan; en dicha área se identifica que las actividades a desempeñar no presentan grado de dificultad, lo que indica que las funciones en los puestos de trabajo de la empresa son acordes con el conocimiento que cada colaborador posee. A su vez, estos están dispuestos a realizar sus tareas y las conocen con claridad puesto que poseen las habilidades y competencias necesarias para realizarlas. Lo anterior puede dar cuenta de un factor protector puesto que se sabe que para que el trabajo sea satisfactorio, las capacidades y recursos de los trabajadores deben ser adecuados frente a las exigencias del nivel y la responsabilidad del cargo (Mansilla, 2004).

Sin embargo, un 5% (2 trabajadores) se encuentra en nivel medio de peligrosidad y esto indica que se debe presentar una atención prioritaria a este tema por parte de la organización. Esto puede deberse a que solo algunas veces y algunos funcionarios tienen suficiente tiempo para terminar todas las labores que están bajo su responsabilidad. En este sentido, se puede decir que la autonomía se puede estar viendo afectada levemente puesto que la problemática en el área “contenido de la tarea” hace referencia a la necesidad de disponer de más tiempo para finalizar el trabajo que cada persona realiza o que se presenta una carga laboral elevada lo que no permite que las labores se terminen en el tiempo estipulado de manera efectiva.

En este orden de ideas, Cladellas (2008) describe que los colaboradores que la satisfacción laboral es concordante con las posibilidades de gestión del tiempo y por ende presentan unos síntomas de conductuales, cognitivos y físicos que dan cuenta de una deficiente condición de salud a nivel general. En esta línea, Gil Monte (2009) refiere que con el paso del tiempo gracias a la contemporaneidad se están incrementando las exigencias de indicadores y metas a los trabajadores lo que conlleva a un posible padecimiento de estrés laboral gracias a la exposición a estos factores de riesgo psicosocial, ya que se exige mayor flexibilidad, se aumentan las funciones y se presenta un mayor desequilibrio trabajo-familia. Es con base en esto, que se debe tener especial relevancia al puntaje de peligrosidad medio que se presentó en algunos colaboradores encuestados.

En segundo lugar, se puede apreciar el área 2, que tiene que ver con las relaciones humanas, en donde se mide la capacidad que tienen las personas para interactuar con sus compañeros de trabajo ya sea en línea jerárquica vertical como horizontal. En los resultados obtenidos se muestra que las personas de la organización se muestran autosuficientes y que en ocasiones se puede presentar una buena ejecución de trabajo en equipo puesto que los puntajes a nivel global están enmarcados en peligrosidad baja. Sin embargo, un 18% (7 personas) dan cuenta de que no se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales que se presentan en la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, y esto exige una atención prioritaria por parte de los directivos de la organización.

Contrastando dichos resultados con la información teórica, se puede decir que las relaciones interpersonales en el área laboral, parten desde una cultura establecida bajo unos principios y valores corporativos que van de la mano con la misión y la visión de la empresa y que deben ser comunicados tanto en forma verbal clara como mediante aprendizaje vicario bajo principios de autonomía y autosuficiencia de las personas, primando en la comunicación efectiva, pues se sabe que el estilo de mando adecuado y unas relaciones interpersonales cordiales en el trabajo repercuten en el rendimiento y el bienestar de los colaboradores, ya que los seres humanos tienen una necesidad de relacionarse socialmente y esta a su vez genera una fuente de motivación (Chiavenato, 2002).

Siguiendo esta línea con respecto a los hallazgos obtenidos en el área número 3, que dan cuenta de la organización del tiempo de trabajo, en el cual se realiza una planificación del tiempo dedicado a las tareas del puesto de trabajo, la duración de las jornadas y el tiempo de descanso, se encuentra un puntaje de 17,79 que sobrepasa levemente del grado de peligrosidad bajo hacia el medio a nivel global de la organización. Además, en los puntajes obtenidos de los colaboradores se evidencia que un 32% (12 colaboradores) se encuentra en nivel medio en el cual se exige una atención prioritaria y un 10% (4 trabajadores) se encuentra en un grado de peligrosidad alto que conlleva a una corrección inmediata.

Así pues, en esta área se nota un aspecto poco positivo para los empleados, puesto que se puede evidenciar que en algunas ocasiones deben ejecutar sus funciones a un ritmo acelerado aun cuando se dé tiempo para pausas activas o descansos. La revisión teórica en este caso muestra que, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición a condiciones del medio laboral, pueden generar efectos negativos en el colaborador, puesto que pueden ocasionar la presencia de estrés afectando a los colaboradores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental social, laboral y de manera fisiológica (Villalobos, 2004). Se entiende pues que la sobrecarga laboral en la organización debe ser evaluada, prevenida y corregida si es el caso para propender por la seguridad y salud de los trabajadores.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que la percepción de los factores psicosociales puede verse sesgada si los empleados se encuentran bajo un nivel de estrés alto o si existen niveles de factores ansiogénicos, se pueden presentar respuestas por parte de los colaboradores guiadas a

sentimientos o pensamientos de menor apoyo organizacional, recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas, generando una insatisfacción laboral (Jaén, Luceño, Martín & Rubio, 2007).

En lo correspondiente al área de “gestión personal” (4), se sabe que esta evalúa los recursos que la organización proporciona al colaborador para aumentar los conocimientos y competencias, el trato que se le brinda y el plan de bienestar que ejecuta la empresa para promover y prevenir la salud y la seguridad de los trabajadores. Se encuentra pues, un puntaje de 47,26 que sobrepasa levemente del grado de peligrosidad bajo hacia el medio, lo que da cuenta de una necesidad de vigilancia por parte de la empresa. Además, los resultados a nivel de número de trabajadores indica que un 63% (24 personas) está en nivel medio en el cual se exige una atención prioritaria y un 3% (1 persona) se centra en un grado de peligrosidad alto que conlleva a una corrección inmediata. Como se puede evidenciar, la mayoría de los encuestados no se encuentran satisfechos o desconocen los beneficios que presenta la empresa por su trabajo, esto a su vez ejerce un peso significativo en la motivación y en la satisfacción laboral (Mansilla, 2004). Frente a este caso, dicho autor, considera que las percepciones y experiencias pueden favorecer o desfavorecer según el caso, en el rendimiento, la seguridad y por ende en la salud del colaborador y es por esto que se hace relevante el incremento de beneficios que dan valor agregado al trabajo como reconocimientos, plan carrera, celebraciones, etc. que puedan favorecer una adecuada percepción de los empleados hacia la empresa.

Sin embargo, no todos los colaboradores perciben del mismo modo los factores de riesgo psicosocial de su entorno laboral, dichas percepciones pueden depender de variables como el grado de estrés, conocimiento sobre el tema, fatiga e insatisfacción, esto se debe tener en cuenta a la hora de evaluar adecuadamente la calidad del entorno de trabajo (Jaén, Luceño, Martín & Rubio, 2007). Siguiendo la línea anterior, en la teoría se puede encontrar que al establecer efectivamente una perspectiva de los factores de riesgo que se presentan en la organización es posible que se pueden obtener beneficios significativos, como un manejo efectivo de recursos destinados al Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST) (Corporación Educativa Minuto de Dios, 2008). Así se puede realizar un plan de gestión de bienestar en la

empresa y presentar un presupuesto para llevar a cabo el desarrollo de programas destinados a educación, vivienda y recreación, que repercuten directamente en la percepción de bienestar del trabajo y a su vez incrementando tanto la productividad como la salud y la seguridad de los colaboradores.

Por su parte, Mansilla (2004), comenta que la satisfacción producida por el trabajo puede incrementarse por la percepción de apoyo organizacional. Cuando el colaborador observa recompensas y más control sobre su trabajo, presenta mejor motivación. Contreras (2009), a su vez, señala los trabajadores aprecian más un estilo de liderazgo propositivo en pro de los colaboradores, lo cual se corresponde con la percepción de un clima organizacional favorable en las empresas.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con los resultados del área 5 que da cuenta con las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes respecto al trabajo, en la que se evalúan consecuencias a nivel cognitivo, emocional y fisiológico, que puedan deberse a algunos estímulos presentados en el entorno laboral; se evidencia que a nivel global de la empresa se puntúa con 43,71 y se incrusta en un nivel de peligrosidad bajo en la tabla de baremos de la escala de Bocanument y Bahamón. Igualmente, en la medición del puntaje por número de trabajadores se observa que el 100% de los colaboradores de la empresa se encuentran en un grado de peligrosidad bajo. Sin embargo, esto indica una demanda de atención progresiva y vigilancia para que no suban los indicadores en este aspecto.

Lo anterior da cuenta de unos niveles de accidentalidad muy bajos en la empresa percibidos por los colaboradores de la misma, demostrando que los encuestados poseen la información necesaria acerca del SG SST, puesto que ejecutan actividades como las pausas activas y utilizan elementos de protección personal de manera adecuada, lo que permite disminuir los niveles de deterioro físico y accidentalidad que se pueden generar dentro de las horas laborales. Sin embargo, se debe profundizar y reforzar la promoción y prevención de la salud, profundizando en la fundamentación de la identificación y medida de los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores (Molinero & Cortés, 2005).

En el decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, se estipulan medidas sobre la

prevención de riesgos laborales, se expone la necesidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores lo cual incluye la prevención de los riesgos mediante la integración de la adopción de medidas necesarias en las que se incluya la participación y formación de los trabajadores. Igualmente, la Resolución 2646 de 2008 indica la obligatoriedad de la promoción y prevención de los llamados factores de riesgo psicosociales y la importancia de su medición periódica. Sin embargo, en la actualidad los colaboradores y las empresas deben tener en cuenta tanto las implicaciones de salud y seguridad específicas y tradicionales con los nuevos riesgos psicosociales que se están presentando a causa de las nuevas dinámicas en el trabajo, que a su vez se derivan de las consecuencias de la globalización e implican una necesidad mayor de flexibilidad, efectividad y rapidez en la realización de las tareas y una mayor incertidumbre en lo que a riesgo contractual se refiere. Dichos aspectos, repercuten directamente en el estado de ánimo, pensamientos y sentimientos de las personas trabajadoras y afectan su salud y seguridad a nivel general. Con base en esto, autores como Andrade y Gómez (2008), refieren que en Colombia las investigaciones en torno a la salud y seguridad laboral son tomadas con menor importancia que en otros países.

Dichos autores indican que las investigaciones relacionadas con el estudio de los factores de riesgos psicosociales son pocas en lo que a Latinoamérica se refiere y mínimas respecto a estudios en Colombia. El presente estudio apoya lo planteado por estos autores, contemplando la relevancia en cuanto a la realización de investigaciones en seguridad y salud laboral, ya que éstas pueden repercutir en políticas organizacionales que promuevan el bienestar de los colaboradores, disminuyendo costos, aumentando la productividad y la calidad en las organizaciones e incluso apoyando la creación de legislación y el desarrollo del área de seguridad y salud en el trabajo en Colombia.

14. Conclusiones

En la realización de las conclusiones se tendrán en cuenta la relevancia sobre la medición de factores de riesgo psicosocial vista anteriormente en la teoría y los aspectos a mejorar dentro de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S. que se identificarán por medio del análisis de los datos obtenidos mediante la ejecución del instrumento para la identificación de factores de riesgo psicosociales.

Así pues, en cuanto a los aspectos positivos a potenciar dentro de la organización se puede encontrar la importancia que le brindan los directivos al bienestar de los colaboradores de la empresa que a su vez lleva a que se presente un gran interés por indagar frente al tema relacionado con la medición de los factores de riesgo psicosociales para así tomar medidas en lo referente a prevención y promoción de la salud integral de los colaboradores de la compañía, dando cumplimiento con la legislación colombiana.

En cuanto a los resultados se puede identificar que se destaca en la organización el referente que gira en torno a las relaciones humanas. Se encontró que los funcionarios dan cuenta que el trato brindado a nivel general de la empresa es cordial, lo que conlleva a una percepción de clima organizacional satisfactoria en lo que a relaciones humanas se refiere, esto teniendo en cuenta que el número de empleados masculinos es del 92%, el grado de escolaridad es del 89% de primaria y secundaria y hay una variabilidad en la edad de los colaboradores de un 60,53% de 19 a 30 años y el resto en el rango de edad de 31 a 60 años. Sin embargo, es necesario prestar atención en algunos casos particulares que se presentó cierto grado de disconformidad (7 colaboradores). Que se situaron en el grado medio de peligrosidad según los baremos de la prueba.

En lo que tiene que ver con el contenido de la tarea se puede evidenciar que el proceso de selección e inducción llevado a cabo en la empresa es efectivo puesto que los resultados obtenidos muestran que los colaboradores perciben que tienen las habilidades y competencias necesarias para realizar las funciones establecidas en sus cargos. Esto puede dar cuenta del interés de la organización por llevar a cabo de manera efectiva procesos de planeación estratégica en lo referente a gestión de talento humano.

En lo referente al área 5, que se refiere a las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes respecto al trabajo, se observa que los colaboradores en su 100% afirman que no presentan dichas alteraciones o que por lo menos no las perciben. Este hecho puede evidenciar que la organización se preocupa por el bienestar de los colaboradores, en lo que se refiere a factores de riesgo laborales, uso adecuado de elementos de protección personal y ergonomía a sus colaboradores y también puede dar cuenta del interés de los trabajadores por su propia seguridad y salud. Esto puede indicar que en la empresa se presenta una cultura de autocuidado en lo que se refiere a seguridad y salud en el trabajo.

Ahora bien, después de resaltar la parte positiva de los resultados arrojados, se hace necesario dar a conocer algunas características por mejorar puesto que pueden representar factores de riesgo psicosociales. Posiblemente debido a la deficiente organización del tiempo o complejidad de las tareas que los trabajadores deben desempeñar, se puede presentar la necesidad de reorganizar o disponer más tiempo para la realización de las dichas funciones. Si no se presenta suficiente atención a este hecho es posible que se presente un factor de riesgo psicosocial conocido como sobrecarga laboral, que conllevando fatiga mental. Esto a la larga puede presentar síntomas somáticos, cognitivos y conductuales, provocados por el estrés que se repercutan en la salud o accidentalidad del trabajador y en una rebaja significativa en la productividad de la organización.

Por su parte, el área con mayor afectación presenta un aproximado del 66% de inconformidad con la percepción de la importancia del colaborador para la empresa. Los colaboradores no perciben o desconocen la existencia de un plan carrera, programas de educación, vivienda y recreación o si lo hacen aprecian que no son suficientes para dar un valor agregado a su trabajo. Esto es visto como un factor de riesgo y trae consigo un cambio de la percepción frente al trabajo, así como falta de motivación. Aunque el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo esté bien establecido dentro de la empresa, los trabajadores manifiestan no dar cuenta de éste, lo que indica una falta de información, siendo este un riesgo, al aumentar la posibilidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aunque en el momento los resultados del área 5 muestren que este referente se perciba de forma adecuada. Es de vital importancia, según los vares de la prueba prestar atención en lo que refiere al plan estratégico de bienestar laboral de la empresa y a su adecuada divulgación.

15. Recomendaciones

Con base en la identificación de los factores de riesgo psicosociales encontrados durante el proceso de medición, se hace necesario:

Hacer entrega de los resultados al grupo encargado de gestión humana y seguridad y salud en el trabajo de la empresa CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS LAF S.A.S, con el fin de propender la continuidad del proceso de prevención y promoción de cuidado frente a los factores de riesgos psicosociales. Puesto que el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores es un derecho que debe ser cuidado y promovido por las organizaciones.

Es de vital relevancia el desarrollar o reprogramar un plan estratégico anual de bienestar laboral que permita a los empleados de esta entidad, contar con espacios de distracción, esparcimiento e integración y con ello generar aumento en el desarrollo y desempeño laboral, atendiendo a la Ley 50, artículo 21 y se hace imperativo que los colaboradores se concienticen de que estos espacios promueven la salud y la seguridad de estos ellos mismos y que también están obligados a cumplir con su asistencia de acuerdo a la misma Ley.

Siguiendo esta línea, se hace necesario en la medida de lo posible de crear un programa aunado al plan anual de bienestar laboral, en lo referente a un plan carrera, ya sea de forma particular o vinculado con asociaciones que permitan potenciar el desarrollo tanto intelectual como personal de los colaboradores de la empresa.

Se sugiere la creación de un cronograma de vigilancia que favorezca la promoción y prevención de riesgos psicosociales que puedan atentar contra la salud y el bienestar del colaborador. De esta forma cada uno de los riesgos psicosociales que se denominaron con un grado de peligrosidad medio, podría llegar a ser adecuadamente intervenidos.

Se recomienda acudir a la aseguradora de riesgos profesionales (ARP), en el apoyo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para brindar programas y procesos que fomenten salud y calidad de vida de los colaboradores de la organización.

Por otro lado, es importante buscar el apoyo de practicantes o profesionales en el área de

psicología, pues cuentan con conocimientos para llevar a cabo un plan de intervención, que mediante capacitaciones, talleres o asesorías individuales puedan ayudar bien sea para reducir dichos factores o para la creación de estrategias preventivas, que permita reducir en un futuro la posibilidad de que estos se presenten.

Se recomienda llevar a cabo una identificación de los factores de riesgo psicosocial mediante la batería de riesgo psicosocial, dando cumplimiento a la Resolución 2404 de 2019 y 2646 de 2008 de manera periódica e individual, pues es importante conocer en que condición se encuentra cada colaborador y así poder plantear estrategias de afrontamiento y brindarle la intervención de manera oportuna y asertiva.

16. Referencias Bibliográficas

Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. TELOS. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Universidad Rafael Belloso Chacín*, 11 (3) 367-385.

American Psychological Assotiation (2013) Manual de publicaciones de la American Psychological Assotiation. México: El Manual Moderno.

Andrade, V. & Gómez, I.C. (2008) Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.

Berjan Bahamon, Norby Piedad (1993). Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de los institutos descentralizados afiliados a Capreneiva. U de A.

Bermúdez de Alvear, rosa y Martínez Arquero, Ginés. Relaciones entre el uso de la voz y el burnout en los docentes de educación infantil y primaria de Málaga. En: Revista Española de Pedagogía. Universidad de Málaga y Servicio Andaluz de Salud. Vol. 62. No. 227. Enero- Abril 2004

Cardona, Doris y Ballesteros, Mónica. El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. En: Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Ed.Universidad de Antioquia. Vol. 23. No. 2. Julio – Diciembre de 2005. P. 99 – 106.

Castillo Franco, María Mercedes. Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial. En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 16, n 1. 1997. P. 44 – 82

Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.

Chiavenato, Idalberto. Gestión del talento humano. Mc Graw Hill. Bogotá 2002.

Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. *Intangible Capital*, 4(4): 237-254. Contreras, F., Barbosa, D.,

Juárez, F., Uribe, A. F., & Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología* 12(2) 13-26.

Corporación educativa Minuto de Dios (2008). Panorama de factores de riesgo. <http://colegios.minutodedios.org/SaludOcupacionalCEMID/imagenes/pfrCEMID.pdf>

Decreto 1072, Ministerio de la Protección Social. Mayo 26 de 2015.

García Camón, Diego Ángel. Criterios objetivos para la evaluación de la carga de trabajo derivada de factores psicosociales y organizacionales. En: Mapfre Seguridad (Madrid) Vol. 23, No 90 Abr – Jun 2003. P. 29 - 37.

Gil Monte, P. R., Núñez, E. M. & Selva, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(2), 227- 232.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (2010). La perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales. Obtenido de <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/La%20Perspectiva%20de%20Genero.pdf>
- Jaén, M., Luceño, L., Martín, J. & Ruubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional decore, y salud laboral deficiente. Universidad Oviedo, España. *Psicothema*, 19, 95-101.
- Lerma González, H. D. (2009). Metodología del Investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/69092>
- Ley 1010 de 2006. Congreso de Colombia. En: <http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L1010006.HTM>
- Mansilla, F. (s.f. a). (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: una realidad emergente. Disponible en <http://documentacion.aen.es/pdf/revista-aen/2004/revista-89/el->
- Molinero, E. & Cortés, I. (2005). Identificación de factores de riesgo del entorno de trabajo en un instituto de enseñanza secundaria. *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 38-45.
- Organización Internacional de Trabajo. (Abril de 2018). OIT. Obtenido de <https://ilo.org/infostories/es-ES/Stories/safety-health/youth#intro>
- Peiro Silla, José M; PRIETO, Fernando. Tratado de Psicología del Trabajo, Vol II: Aspectos Psicosociales del Trabajo. Editorial Síntesis S.A. Madrid – España. 1996.

Pérez, A. M. (2004). Los jóvenes y el trabajo. Un estudio sobre representaciones sociales.
<https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia04/reflexion03.htm>

Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A. & Uribe, A. (2009). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Revista Diversitas Perspectivas en psicología*, 5 (1), 161-175.

Resolución 2646, Ministerio de la Protección Social. Julio 17 de 2008.

Resolución 0312, Ministerio del Trabajo. Febrero 17 de 2019.

Resolución 2404, Ministerio del Trabajo. 22 de Julio de 2019.

Restrepo Ayala, Nadia Catalina y COLORADO Vargas, Gabriel Oscar. Desgaste profesional (Burnout) y su asociación con factores de riesgo psicosocial en docentes oficiales de Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública -Héctor Abad Gómez-. 2005.

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, Nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.

Salanova Marisa, Gracia Esther Y Lorente Laura. 2007. Riesgo Psicosociales en Trabajadores de la construcción.

Villalobos, G. H. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa.

17. Anexos

17.1 Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

MEDICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

La aplicación del siguiente cuestionario tiene como objetivo realizar el diagnóstico de Riesgo Psicosocial para identificar, evaluar, prevenir e intervenir los riesgos que puedan desencadenar estos factores en efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los trabajadores.

Esta evaluación se realizará a través de:

Cuestionario para la medición de los factores de riesgos psicosociales.

Elaborado por Guillermo Bocanument Zuluaga y Norby Piedad Bahamón, abril de 1993.

Una vez este recopilada la información, se analizará y se dará la socialización y las medidas de control correspondientes.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, toda la información recopilada será sometida a reserva por parte de la empresa, conforme a lo establecido en la legislación vigente (Ley 1090 de 2006). Los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Yo, _____ identificado (a) con documento No. _____, desarrollando mis funciones en la unidad de negocio: _____ en la sede: _____, he comprendido la metodología y el objetivo del estudio en mención:

SI _____

NO _____

Luego de comprender la metodología y objetivo de estudio, diligenciaré los cuestionarios garantizando la veracidad de la información:

SI _____

NO _____

FIRMA: _____

FECHA: _____

17.2 Anexo 2.

Ficha de datos generales

Nombre Completo: _____

Número de Identificación: _____

Género (Sexo): Masculino _____

Femenino _____

Fecha de nacimiento: _____

Estado Civil:

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

Ultimo nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico/ tecnológico incompleto	
Técnico/ tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / Policía	

Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

¿Cuál es su ocupación o profesión? : _____

Lugar de residencia actual

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	2	3	4
5	6	Fin ca	No sabe

Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

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

Lugar donde trabaja actualmente

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

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

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

¿Hace cuantos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?:

Escriba el nombre de departamento, área, servicio o sección de la empresa en el que trabaja:

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

<u>Temporal de menos de 1 año</u>	
<u>Temporal de 1 año o más</u>	
<u>Término indefinido</u>	
<u>Término fijo</u>	
<u>Cooperado (Cooperativo)</u>	
<u>Prestación de Servicios</u>	
<u>No Sabe</u>	

Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo:

Hace cuantos años trabaja en esta empresa: ____

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

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

Indique su turno fijo o más habitual

Mañana	
Tarde	
Noche	
Rotativo	

17.3 Anexo 3.

Cuestionario para la medición de los factores de riesgos psicosociales.

Elaborado por Guillermo Bocanument Zuluaga
Norby Piedad Bahamón
Abril de 1993

La información que usted suministre a través de esta encuesta será manejada de manera confidencial, agradecemos la sinceridad con que pueda responder a cada una de las preguntas.

AREA 1. CONTENIDO DE LA TAREA

FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1. Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2. Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3. Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?	4	3	2	1
4. Sus funciones o tareas son suficientemente claras?	1	2	3	4
5. Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
6. Se siente satisfecha con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7. El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

AREA 2. RELACIONES HUMANAS

FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
8. Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
9. Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10. Trabaja usted solo?	4	3	2	1
11. cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva?	1	2	3	4
12. Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4

13. En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4
--	---	---	---	---

AREA 3. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
14. La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15. Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16. Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17. Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18. Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19. Durante el turno puede tomar períodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20. Puede doblar turno?	4	3	2	1
21. Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22. Debe trabajar a un ritmo muy rápido?	4	3	2	1

AREA 4. GESTION DE PERSONAL

FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
23. Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24. Se llevan a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25. Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio a cargo?	1	2	3	4
26. Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27. Hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28. Se realizan actividades educativas relacionadas con Salud Ocupacional	1	2	3	4
29. Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30. Se permite la rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
31. Hay oportunidad de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32. El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?	1	2	3	4
33. Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34. Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
36. Hay un subsidio para vivienda?	1	2	3	4

37. Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38. Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
39. Su desempeño en el trabajo o sus aportes son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40. Es permitida la afiliación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41. Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo o cooperativa?	1	2	3	4
42. Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	4	3	2	1
43. Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44. La supervisión tiene más carácter de vigilancia que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1
45. Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones	4	3	2	1
46. Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4

AREA 5. ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO

Cuando tiene usted problemas en el trabajo:

FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA GRAN MAYORIA DE LAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
47. Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48. Siente mareos?	4	3	2	1
49. Siente ganas de vomitar?	4	3	2	1
50. Siente gastritis?	4	3	2	1
51. Le da diarrea?	4	3	2	1
52. Le da estreñimiento (se pone duro del estómago)?	4	3	2	1
53. Le duele la espalda?	4	3	2	1
54. Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55. Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56. Le sudan las manos?	4	3	2	1
57. Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58. Siente rasquiña o picazón en la piel?	4	3	2	1
59. Se le brota la piel?	4	3	2	1
60. Le dan muchos deseos de dormir?	4	3	2	1
61. Duerme mal?	4	3	2	1
62. Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63. Se le quita el apetito?	4	3	2	1
64. Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1

65. No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66. Siente inseguridad?	4	3	2	1
67. Siente temor pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68. Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69. Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70. Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
71. Se desespera?	4	3	2	1
72. Siente tristeza?	4	3	2	1
73. Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74. Se siente frustrado?	4	3	2	1
75. Siente deseos de llorar?	4	3	2	1
76. Se deprime?	4	3	2	1
77. Siente que su actividad sexual le disminuye?	4	3	2	1
78. No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79. Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80. No puede estar quieto?	4	3	2	1
81. Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82. Fuma mucho?	4	3	2	1
83. Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84. Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85. Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

Muchas gracias