

**“Caracterización De Los Factores Riesgos Psicosociales Intralaborales, En Los Vendedores De Susuerte S.A, Del Municipio De Chinchiná”.**

**Elisa Yaneth Castro Ortiz**

**María Camila Hoyos Ossa**

**Presentado a:**

**Eduardo Botero Mánzur**

**Héctor Mauricio Serna Gallego**

**Universidad de Manizales  
Facultad De Ciencias Sociales y humanas  
Programa de Psicología  
Especialización En Gerencia Del Talento Humano  
Manizales, Colombia  
2015**

## **Tabla de Contenido**

1. Tema.
2. Título.
3. Planteamiento del problema.
4. Descripción del problema.
5. Pregunta de Investigación.
6. Introducción.
7. Justificación.
8. Antecedentes y/o Estado de arte.
9. Objetivo General.
10. Objetivos Específicos.
11. Marco Teórico.
12. Metodología.
13. Resultados
14. Colaboradores en la Investigación.
15. Recursos disponibles (Materiales, Institucionales, y financieros).
16. Cronograma.
17. Presupuesto
18. Plan de Intervención
19. Conclusiones y Recomendaciones
20. Bibliografía.

## **Tema: Factores De Riesgos Psicosociales**

**“Caracterización de los Factores Riesgos Psicosociales Intralaborales, en los vendedores de Susuerte S.A, del municipio de Chinchiná”.**

### **3 - 4. Planteamiento y descripción del problema:**

Los riesgos psicosociales en el contexto colombiano han generado gran preocupación por la calidad de vida laboral, ya que frecuentemente en el trabajo actúan durante variables personales, como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgos psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud de trabajador como al desarrollo de su trabajo. La legislación colombiana, a través de la Resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social hace un importante reconocimiento de los factores psicosociales y coherente con la importancia de su intervención, regula el tratamiento de los mismos, en donde el apoyo gerencial y el trabajo interdisciplinarios son indispensables, para prevenir y controlar los riesgos a la salud, a través de programas de intervención sistemática y de vigilancia epidemiológica, según la valoración o calificación que se obtenga.

Las dimensiones o variables que influyen en los factores de riesgos pueden definirse como aquellas características aptas para ser medidas en una organización y que intervienen en la percepción de los individuos y el comportamiento humano. Por tal motivo debe utilizarse un instrumento para tal fin. En este caso fue la Batería de instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, la cual está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre las condiciones intralaborales, extralaborales, e individuales (demográficas y ocupacionales) la batería adicionalmente incluye la última versión del cuestionario para la evaluación del estrés modificado y validado por Villalobos G (2005 y 2010).

#### **5. Pregunta de Investigación:**

**¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosociales intralaborales y nivel de riesgo en los que se encuentran los Vendedores de Susuerte S.A del municipio de Chinchiná?**

#### **6. Introducción**

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc. ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Así, hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados

horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en las empresas, el aumento de padres y madres trabajadoras de las familias mono parentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas, sean una realidad en el mundo laboral de hoy (Sánchez-Anguita, 2006). Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico de trabajador.

Así bien, de acuerdo con la resolución 2646 de 2008 el Ministerio de Protección social realizó una investigación en Colombia a través de una revisión teórica donde a partir de estudios de métodos y validación se aprobó la Batería como el instrumento para evaluar los factores de riesgos psicosociales en la que se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Es de gran importancia que la Empresa Susuerte S.A. Cuente con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde provee la salud física y psicológica de los directivos, administrativos, operativos, con el fin de brindar mejores condiciones de salud, calidad de vida y bienestar laboral, para el diseño y ejecución de planes de acción que contribuyan al desarrollo humano, la productividad y a la competitividad, identificando los factores de riesgo o protectores para mantener un control y una vigilancia, mediante los procesos de evaluación, de promoción, prevención e intervención en la organización y la gestión del trabajo.

Toda vez que dentro de las prácticas de la gestión humana, la salud ocupacional es un eje fundamental, ya que interviene en cada una de las variables que se relacionan en

dichos aspectos, centrándose en la ejecución de dichas prácticas: Selección del personal, Análisis de Cargos, Capacitación Integral, Motivación, Evaluación de desempeño e Investigación de Usuarios, que permita el fortalecimiento del recurso humano dentro de la misma.

Para el presente estudio se han abordado diversos autores que han aportado al contexto de los factores de riesgo psicosociales una construcción teórica, reconociendo en las organizaciones, métodos de investigación que a su vez han sido implementadas como estrategias de acción e intervención

A partir de este estudio, es posible evaluar las variables que caracterizan los riesgos psicosociales en una organización, por tal motivo en esta investigación de tipo descriptivo y transversal, se han seleccionado 4 dominios de la dimensión de condiciones Intralaborales que al analizarse puede dar cuenta lo que las organizaciones evidencian de las percepciones y sensaciones individuales o colectivas de los colaboradores según el área o dependencia del puesto de trabajo y la organización.

Esta Propuesta de investigación pretende identificar qué factores de riesgo psicosocial inciden en los vendedores de la empresa Susuerte S.A del municipio de Chinchiná, con el fin de realizar una propuesta de intervención que permita caracterizar y potencializar los factores protectores o de riesgos, a través de una revisión teórica donde se describa el contexto a analizar para contrastarla con la realidad hallada.

## **7. Justificación**

**Interés:**

La propuesta investigativa es relevante y de gran importancia para la empresa Susuerte S.A toda vez que acoge gran número de población vinculada a ella en el municipio de Chinchiná Caldas, permitiendo tener una aproximación con la realidad de los factores de riesgo psicosocial. Dichos procesos articulados con la Gestión Humana, y así, plantear nuevas estrategias de promoción e intervención para fortalecer la calidad de vida y la gestión del trabajo. Este trabajo se desarrolla en el marco de la Especialización en Gerencia del Talento Humano.

**Novedad**

Para la construcción del presente trabajo, cabe resaltar que en la empresa Susuerte S.A no se ha realizado un estudio de factores de riesgos psicosocial de acuerdo como lo expide el decreto 2646 del 2008 lo que indica que los resultados y el plan de intervención serán relevantes y novedosos, en tanto al analizar dichos aspectos se procederá a las diferentes practicas permitiendo mejorar y potencializar a la organización, lo que influirá en las percepciones de los colaboradores frente a la Gestión del trabajo, permitiendo dar recomendaciones generales que conlleven a la formulación de un plan de acción por parte de la empresa, y es precisamente aquí donde enmarcamos la importancia de la investigación donde se pretende identificar por primera vez en la historia de Susuerte, los factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los Vendedores de la empresa en el municipio de Chinchiná.

## **Utilidad**

El desarrollo del presente trabajo permitirá identificar la percepción de los vendedores del municipio de Chinchiná acerca de las condiciones del trabajo, Es por esto, que la propuesta planteada se tendrá en cuenta solo al personal del área comercial del municipio, ya que solo se delimita esta zona para dicha identificación de factores de riesgo psicosocial, que a su vez, será integrado con las prácticas de la Gerencia del Talento Humano permitiendo expandir el proceso de evaluación a otras sucursales de Susuerte S.A. localizadas en el departamento de Caldas, beneficiando la empresa a través de la construcción de un plan de acción.

## **8. Antecedentes:**

Se identifican tres tesis que fundamentan el proceso investigativo de los factores de Riesgos:

- 1. Antecedente:** Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: Métodos e Instrumento de Evaluación: Occupational psychosocial risk factors: methods and assessment tools.

Autores: Víctor H. Charria  
Kewy V. Sarsosa  
Felipe Arenas

**Planteamiento del problema:** Los sistemas de trabajo que a partir de la revolución industrial asumieron progresivamente la organización científica, hoy en día son



influenciados por coyunturas sociales como la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las motivaciones tecnológicas y la diversificación de las demandas.

Estas nuevas formas de organización del trabajo implican riesgos y oportunidades de diferentes naturalezas, pues incide sobre las relaciones que ahí se construyen, el bienestar, las necesidades de cualificación, la motivación, y la aparición de enfermedades profesionales. En consecuencia, se relacionan con indicadores de calidad, eficiencia, rotación, ausentismo y accidentalidad.

**Metodología:** Se utilizan diferentes instrumentos para la identificación de factores de riesgos psicosocial se han desarrollado a partir de la integración de modelos que explican los mecanismos de generación de estrés o tensión psíquica asociada al trabajo, se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa.

**Objetivo:** Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales.

**Resumen:** Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales.

**Metodología:** se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para

identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. Resultados:

Se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

**Conclusión:** La necesidad de evaluar riesgos psicosociales surge en un contexto de importantes transformaciones sociales, políticas, económicas y tecnológicas que impactan las características del trabajo y de las organizaciones del siglo XXI. Se ha evidenciado la incidencia de las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores y el estrés reconocido como una de las principales causas de enfermedades profesionales. En consecuencia surge un creciente interés político por proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, en que las medidas de prevención e intervención en salud ocupacional empiezan a obtener un papel significativo en las organizaciones.

Las actividades de evaluación, prevención e intervención en factores de riesgo psicosocial, a diferencia de las que concierne a la seguridad, la higiene y la ergonomía, no soy definida claramente mediante parámetros que obedezcan a un patrón común.

La importancia de tener una buena salud mental en la gestión del trabajo ha llevado a que hoy en día las organizaciones se preocupen por mejorar la condiciones de vida

laboral, productividad y desarrollo toda vez que sus ofertas a sus colaboradores mejores condiciones de calidad de vida laboral, productividad y desarrollo toda vez que sus interacciones

## **2. Antecedente:** Riesgos psicosociales intralaborales en docencia

**Autores:** Ana Celina Terán Rosero

Carla Cristina Botero Álvarez

**Planteamiento del Problema:** Los riesgos psicosociales se han convertido en foco central de análisis y prevención por parte del estado, al intentar mitigar y controlar los impactos negativos que tiene tanto en los trabajadores como en la organización en sí.

Este fenómeno de identificación de riesgo se ha marcado debido a nuevas formas de organización flexible del trabajo caracterizadas por: estructuras administrativas horizontales, cambios en los modos de empleo como el trabajo temporal o la prestación del servicio y el aumento de la flexibilidad laboral, lo que genera desequilibrios en la vida personal, familiar, social y laboral del empleado.

La primera encuesta nacional realizada en Colombia, en el año 2007 por el ministerio de la protección social sobre las condiciones de trabajo y salud, reveló según la percepción de los empleados, un aumento de la prevalencia de agentes de riesgo psicosocial, los cuales según (Osorio ,2011), “son condiciones que influyen en la aparición del estrés laboral y que afecta la salud de los colaboradores”

¿Cuáles son los riesgos psicosocial intralaborales que impactan la calidad de vida laboral, de los docentes universitarios y qué alternativas de intervención pueden establecer en esta institución educativa superior, para mitigar los impactos negativos?

**Metodología:** La investigación fue de carácter explorativo-descriptivo de tipo mixto, con la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño metodológico no experimental transversal; estudio caso. Se pretendió una descripción e identificación de las situaciones y eventos significativos de riesgos psicosocial, para la posterior búsqueda de las propiedades de este fenómeno en un grupo determinado, por medio de la evaluación objetiva de las dimensiones y se tuvo en cuenta el resultado de la revisión de fuentes secundarias para una posterior interpretación de los resultados.

Se diseñó un cuestionario de base en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en Colombia, que presento el ministerio de la protección social en convenio con la pontificia Universidad Javeriana, en el 2010, se retomaron las dimensiones citadas; recurrió a una prueba piloto del 20% de la población muestral de 78 docentes para ajustar el cuestionario y realizar las pruebas de confiabilidad aplicando los métodos de Alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman.

**Objetivo:** Identifican algunos de los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los docentes universitarios.

**Resumen:** Las modificaciones del mundo laboral, han traído consigo nuevas transformaciones en cuanto la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas; elementos que acarrearán nuevos riesgos de orden psicosocial al incrementar la carga mental de trabajo y amenazan el bienestar físico, psicológico y social

de los empleados. Esta evolución del trabajo, se ha traducido en mayor especialización, ritmos más elevados y acelerados de trabajo, aumento de las funciones e incremento de trabajo en equipo, cambios a los que no ha estado ajena la labor docente (Cuenca, 2004). En la presente investigación se identifican algunos de los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los docentes universitarios, a partir de la evaluación objetiva en las siete dimensiones establecidas por el Ministerio de la Protección Social Colombiano en la Resolución 2646 del 2008: gestión organizacional, características de la organización del trabajo y del grupo social de trabajo, inter fase persona-tarea, condiciones de la tarea, condiciones del medio ambiente de trabajo y jornada laboral. Se concluye que, aspectos propios de la gestión y organización del trabajo como la no participación y conocimiento de programas de bienestar al interior de la institución, las altas demandas cuantitativas y cualitativas de trabajo, la elevada carga mental derivada de las responsabilidades propias del cargo y la duración de la jornada laboral que no permite la realización de pausas activas, son elementos generadores de estrés que impactan la calidad de vida laboral y el desempeño de estos profesionales.

**Conclusión:** Al analizar e identificar los riesgos psicosociales en docencia universitaria, se encontró que la salud mental de los docentes universitarios y su relación con la diversidad de características organizacionales se convierten en un problema actual que deben considerar tanto las autoridades educativas como las de salud en los diversos países, para la implementación de estrategias de apoyo a nivel individual, grupal y organizacional; con la finalidad de que se dé una adecuada interacción entre las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones psicológicas y orgánicas del educador universitario (León, Matsui, Aranda, & León 2008).

**3. Antecedente:** Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional.

**Autores:**

Carvajal Paz Melissa  
Ramírez Botero Viviana Andrea

¿Qué condiciones del entorno socio-laboral impactan la salud física y mental de los trabajadores, las cuales a su vez ponen en Riesgo Ocupacional a la Corporación Sirviendo con Amor?

**Objetivo general:** Diagnosticar los riesgos psicosociales que están inmersos en los trabajadores de la corporación SIRVIENDO CON AMOR .y plantear un modelo metodológico de prevención e intervención.

**Objetivos específicos:** Identificar los riesgos psicosociales en la Corporación de acuerdo a la teoría de Gestión de Riesgo Ocupacional.

- Analizar factores de riesgos psicosociales bajo el modelo de gestión de riesgo.
- Plantear un modelo metodológico de prevención de los Riesgos Psicosociales para el talento humano que hace parte de la Corporación Sirviendo con Amor.

**Metodología:** La presente investigación es Cuantitativa, de tipo descriptivo. Según Hernández 21, descriptivo: El cual consiste en describir situaciones y eventos. Es decir,

cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar; en este caso el estudio describe cuales son Riesgos ocupacionales y los factores psicosociales presentes en la Corporación Sirviendo Con Amor.

El mundo actual experimenta cada vez más cambios en las condiciones laborales, esto esta mediado por la globalización, la implementación de las tecnologías, la tercerización de productos, servicios y por la variación en la contratación del talento humano. El sector educativo no es ajeno a todos estos cambios y por ende a los efectos que esto produce en los colaboradores. La presente investigación tuvo como objetivo identificar los riesgos laborales intra laborales en empresas del sector educativo del centro Occidente del País, a través de la evaluación de riesgos, mediante una batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por la universidad Pontificia Javeriana y validada en una muestra de trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales.

Investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional, han evidenciado que el personal del sector educativo presenta algunos riesgos psicosociales específicamente los intralaborales, evidenciados estos en las demandas emocionales, demandas ambientales autonomía y control.

**Resumen:** El presente estudio tiene como objetivo realizar el análisis de los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo, en la Corporación Sirviendo con Amor de la ciudad de Pereira, a la vez sirve de trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

La investigación consiste en tomar los elementos que brinda la teoría; para observar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales intra-laborales, extra-laborales e individuales, combinando estos con los conocimientos adquiridos en la maestría; de tal manera que se pueda proponer un modelo metodológico de prevención e intervención, identificándose aspectos a mejorar en la organización del trabajo y plantearse acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos que hacen parte de la Institución.

En el instrumento utilizado se tuvieron en cuenta las variables de: factores intralaborales, extralaborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social, y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de salud, estrés, satisfacción, necesarias para la identificación de riesgos psicosociales en la corporación sirviendo con Amor de la ciudad de Pereira.

Manejándose herramientas de análisis descriptivos y metodológicos como el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de mejora continua, importantes para el diagnóstico, propuesta y conclusiones; obteniéndose como resultado un Modelo de intervención enfocado en los riesgos psicosociales hallados en la Corporación Sirviendo con Amor.

## **9. Objetivo General:**

Caracterizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en los que se encuentran los Vendedores de Susuerte S.A. del municipio de Chinchiná.



## **10. Objetivos Específicos:**

1. Identificar el riesgo psicosocial de las dimensiones de los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, y de recompensa.
2. Analizar el nivel de riesgo psicosocial de los dominios y dimensiones de la condición intralaboral.
3. Diseñar propuesta de intervención que permita mitigar los riesgos psicosociales, según los hallazgos obtenidos.

## **11. Marco Teórico:**

Los factores de riesgos psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes, físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT,2011<sup>a</sup>).

También se han definido los factores de riesgos psicosocial en el trabajo como aquellas aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Para el comité mixto OIT-OMS (1984), Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgos psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada persona determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo, y, sobre todo, de su organización que tiene la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

### **El modelo de análisis de riesgos psicosociales**

La construcción del instrumento, partió de la definición de riesgos psicosociales que presenta la resolución 2646 de 2008 cuyo texto es:

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales, externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

- **Condiciones Intralaborales.**

Son entendidas como aquellas características del trabajo, y de su organización que influyen la salud y el bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social Kareaset, Theorel (1990) y Jhonson del modelo de desequilibrio esfuerzo- recompensa de Siegrits (1996 y 2008) y del modelo dinámico, de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos se identifican cuatro dominios que actúan como posibles fuentes de riesgos (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgos psicosociales.

Los dominios considerados son las demandas de trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

- ***Demandas del trabajo:***

Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. como cuantitativas, cognitiva o mental, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

- ***Control sobre el trabajo:***

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización. La iniciativa y la autonomía el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y el 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:***

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:***

Trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

- **Condiciones Extralaborales**

Comprende los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones que son tenidas en cuenta son: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, situaciones económicas del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo.

- **Condiciones Individuales:**

Las condiciones individuales aluden una serie de características propias de cada trabajador o características socio demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio económica), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Adicionalmente se cuenta con una información ocupacional, como Lugar actual del trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo), antigüedad en el cargo actual, departamento,

área o sección de la empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas, y modalidad de pago.

### **El estrés laboral:**

El estrés se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.

Según el creador del concepto biológico de estrés (Selye, 1936), es el mínimo común denominador de las reacciones del organismo a casi cualquier tipo imaginable de exposición, desafío o exigencia; dicho de otro modo, los caracteres estereotípicos e inespecíficos de la reacción del organismo a todo tipo de estresores. Otro modo de describir el fenómeno del “estrés” es recurrir a la referencia de Selye (1971) a la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste. Es como revolucionar el motor o pisar el acelerador, preparar al organismo para la acción, para una actividad muscular o de otro tipo.

Según la Health and Safety Comisión (HSC) británica (1999), “el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”.

Para el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), EE.UU. (1999), “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”.

El estrés relacionado con el trabajo se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o

nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Cano V. 2002).

En la primera encuesta nacional, en Colombia, sobre condiciones de salud y trabajo (2007, minproteccion social) la prevalencia de factores de riesgo psicosocial es alta superando otros factores de riesgo importantes como los ergonómicos, siendo los de mayor incidencia las actividades de atención al público, trabajo repetitivo y monótono. En consecuencia, la Dirección General de Riesgos Profesionales mediante contrato con la Universidad Javeriana, realizó un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales y validación de la misma en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables, que puedan ser utilizados para identificar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. (Cabrera 2010).

### **Alcance de la batería**

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgos psicosociales, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral.

Así cuando se aplique permite determinar, el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Transcendiendo el alcance definido para la batería, los autores de la misma aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios de la misma. Tales elementos son:

Cuestionario para la evaluación del estrés construido por Villalobos para el Ministerio de trabajo y seguridad social (1996) y posteriormente adaptado y validado en población trabajadora de Colombia. (Villalobos, 2005 y 2010). Este cuestionario se utilizó para determinar la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables.

Aplicativo básico para la captura de datos, el cual se desarrolló dado que los cuestionarios de factores de riesgos psicosociales y de estrés permiten obtener información cuantitativa y que la misma implica un procesamiento de los datos para obtener el resultado final. El aplicativo en mención contiene toda la sintaxis necesaria para que el sistema de información efectúe los siguientes pasos: 1; Calificación de los ítems, 2; obtención de los puntajes brutos, 3; transformación de los puntajes brutos, 4; comparación de los puntajes brutos, 4; comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y 5, obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En razón de lo anterior, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relaciones con el cálculo manual de resultados.

### **La Estructura de la Batería.**

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”. Modificado y validado por Villalobos G. (2005 Y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería y que se utilizarán para la evaluación de factores de riesgos psicosociales en los vendedores de Susuerte S.A del municipio de Chinchiná son los siguientes:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de riesgos psicosociales intralaboral (forma A)
- c. Cuestionario de riesgos psicosocial intralaboral (forma B)
- d. Cuestionario de factores de riesgo extralaboral
- e. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Cada uno es estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgos psicosociales, en el caso de esta investigación, en el cuestionario intralaboral, fue utilizado la forma B, la cual es para cargos operativos.

### **Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

La taxonomía de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo tiene que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral, la organización y gestión de trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.





**Por: Fernando Mansilla Izquierdo**

## **Factores relacionados con el entorno del trabajo**

### ***Las condiciones ambientales***

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentales, los agentes físicos (ambiente lumínico- nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc), los agentes

químicos, (humos, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificulta la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio (INSHT, 2001<sup>a</sup>). En ocasiones puede darse una adaptación en el ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento.

Con *El Diseño del puesto de trabajo* se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que en correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no solo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga. Lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo que en los últimos años ha ido cambiando desde la configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacia una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de los otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de la primera a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permite una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

## **Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

### **Pausas y descansos**

Una adecuada organización, planificación y distribución del tiempo del trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico), la fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable, de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para la concentrarse y, en general falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución de tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado, la existencia de las pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por la condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc), (INSHT, 2001<sup>a</sup>) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales rendimiento y la fatiga (INSHT,2002).

### **Horario de trabajo**

En muchas de las empresas se ha ido fijando un periodo laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes, y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que pueden ser decididos libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organizaciones que tenga la empresa.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

Además se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibles sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable, que aquellos que en horarios de trabajo más rígidos (Grzywacz, Casey y Jones, 2007).

## **Trabajo a turnos y nocturno**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le coloca fuera de las pautas de la vida familiar y social, todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno.

## **Funciones y tareas**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, sin saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuyen al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSTH, 1996<sup>a</sup>) mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

## **Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo se trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por: plazos ajustados, la exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, la velocidad automática de una máquina, competitividad entre los compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un periodo de tiempo dado.

### **Monotonía**

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT).

En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

### **Autonomía**

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las consecuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinado el orden y la forma de realizar las tareas.

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad.

Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

### **Carga mental**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSTH,2002). De manera que la carga de trabajo tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular físico, que si se sobrepasan los límites del trabajador pueden producir la fatiga física.

La carga mental del trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (INSHT, 2002)

La infra carga laboral, tanto cuantitativa, como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa (INSHT, 2001<sup>a</sup>).

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT,2001<sup>a</sup>), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado exceso de cansancio y/o muerte.

### **Formación**

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido tanto

más rico suele ser en el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor ( INSTH 2001<sup>a</sup>).

### **Responsabilidad**

La descomposición entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel del control del trabajo pueden determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentran suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio, el nivel de responsabilidad de trabajador desde ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles. Además si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad, conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.

### **Desempeño**

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan el personal focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiro y Gonzales-Roma1991).

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quien desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo como de los demás.

### **Sobrecarga del rol**

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad

(directivos etc.). Además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadores, ya que trabajan en la empresa y en la casa.

### **Ambigüedad del rol**

El trabajador con antigüedad del rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñarse su labor o bien estos no son adecuados.

### **Conflicto del rol**

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre si incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflictos entre los distintos roles individuales.

### **Comunicación en el trabajo**

La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

### **Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización.

### **Comunicación informal**

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.



## **Estilos de mando**

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral. Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o laissez faire y el democrático o participativo.

**Estilo autoritario o autocrático:** Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

**Estilo paternalista:** el que ejerce con ese estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco, valora, la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos indecisos e inseguros.

Está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización.

**Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer):** este sentido de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los empleados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los empleados se autocontrolen.

**Estilo democrático o participativo:** el que ejerce con este sentido, en general, escucha y valora las opiniones de sus empleados, favoreciendo las iniciativas creadoras y sobre, todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

## **Participación en la toma de decisiones.**

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

## **Relaciones interpersonales en el trabajo.**

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los colaboradores con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc). Generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

## **Condiciones de Empleo.**

La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción.

## **Desarrollo de la Carrera Profesional.**

El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral con base en una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.

El contrato de trabajo lleva implícito un contrato psicológico que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y obligaciones para con la organización (Robison y Morrison, 1995).

## **Los efectos de los riesgos psicosociales**

Según las características de los factores de riesgo, la intensidad, la frecuencia de presentación y el potencial dañino de los mismos, se causan diversos efectos en el trabajador así;

Acomodación pasiva: ante el estímulo externo que no se percibe amenazante y no se genera tensión. Produce sin embargo empobrecimiento de las propias capacidades por falta

de estímulos que impulsen el desarrollo, indiferencia ante los hechos cotidianos aislamiento, pérdida de interés por aprender y escasa participación en los asuntos que pueden afectar la propia vida.

Respuesta de estrés: con efectos en los niveles fisiológico, psicológico (cognoscitivo y emocional) y conductual, resultado del intento de adaptación a las demandas generadas por la interacción de las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

El estrés es un fenómeno situacional que proviene tanto de factores internos como externos o de la combinación de ambos. El estrés ocupacional es específico del sitio y condiciones de trabajo y tiende a ser un término global utilizado para describir las condiciones ocupacionales que causan dificultad al individuo debido a una inadecuada adaptación que surge entre la persona y el ambiente.

Las reacciones de estrés implican respuestas psicológicas (cognitivas y emocionales), fisiológicas y motoras. Las respuestas cognitivas permiten percibir filtrar y procesar la información, evaluando si las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes.

Las respuestas emocionales comprenden los diversos sentimientos que se producen en los momentos de estrés; miedo, angustia, irritabilidad, etc. Desde el punto de vista de la activación fisiológica, las áreas principalmente implicadas son las que se conocen como el eje hipófisis suprarrenal. Las respuestas motoras ante el estrés pueden ser enfrentamiento (ataque), huida o evitación, y menos frecuentemente, pasividad o inhibición. Cabe aclarar que varias de las reacciones de comportamiento ante el estrés obedecen a factores socioculturales económicos, ambientales y profesionales (Shirom, 1998).

## **12. Metodología:**

Los lineamientos que configuran la estructura metodológica del estudio considerados en la fase de diseño y ejecución del proyecto.

## **Tipo de estudio**

El proyecto realizado es de tipo descriptivo y transversal o de corte, según Rothman&Greenland, (s.f) descriptivo porque da la oportunidad de conocer a través de la aplicación de los instrumentos mencionados los factores de riesgos psicosociales y estrés presentes en los vendedores del municipio de Chinchiná, identificando las relaciones que existen entre variables, permitiendo la recolección de datos para posteriormente analizar los resultados, y transversal o de corte por que se realiza en una etapa de tiempo determinado que es el año 2014.

## **Población**

La población está conformada por 108 personas que corresponden al 100% del área de Comercial del Susuerte en el municipio de Chinchiná.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

La aplicación de los instrumentos se hará al personal de Comercial del Susuerte en el municipio de Chinchiná conformado por un grupo actual de 108 personas con contrato directo vigente, tiempo de antigüedad superior a 6 meses. Fueron excluidos aquellas personas que no tiene contrato directo en las últimas dos semanas, con incapacidad médica, o haya tenido vacaciones en los últimos 2 meses.

## **Instrumentos**

Para los aspectos psicosociales se utilizó la Bateria de instrumentos para la evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial, elaborada por el Ministerios de Protección Social actual Ministerio del Trabajo.

Los instrumentos utilizados en la identificación de los riesgos Psicosocial:

1. Consentimiento informado
2. Ficha de datos Sociodemográficos y Ocupacionales.
3. instrumento para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral (forma B)
4. instrumentos de Factores de riesgo extralaboral
5. cuestionario para la evaluación de estrés.

**Fases:**

1. Revisión del instrumento
2. Información preliminar
3. Consentimiento informado
4. Aplicación de la batería de riesgo psicosocial
5. Recolección de los cuestionarios
6. Análisis de la información
7. Recomendaciones

**Criterios Éticos**

Este proyecto se desarrolló bajo la normatividad contemplada en el Código Deontológico Colombiano del Psicólogo y bajo la Ley 1090 del 2006; el cual enuncia la competencia y responsabilidad del psicólogo en su artículo 2 (dos), teniendo en cuenta el principio de la confidencialidad, salvaguardando la información obtenida durante el desarrollo del mismo. Las evaluaciones técnicas realizadas a las personas deben hacerse con fines académicos manteniendo el uso adecuado de sus resultados.

**13. Resultados:**

**PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO**

<b>GENERO</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MASCULINO	6	6%
FEMENINO	102	94%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Unión libre	34	31%
Casado	10	9%
Soltero	<b>58</b>	<b>54%</b>
Viudo	2	2%
Separado	4	4%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>EDAD</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
41 a 50	12	11%
31 a 40	32	30%
19 a 30	<b>64</b>	<b>59%</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Profesional incompleto	4	4%

Técnico Tecnológico Completo.	34	31%
Técnico Tecnológico Incompleto.	4	4%
Bachillerato Completo	<b>62</b>	<b>57%</b>
Bachillerato Incompleto	4	4%
<b>Total</b>	108	100%

### VIVIENDA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Propia	20	19%
Arriendo	<b>68</b>	<b>63%</b>
Familiar	20	19%
<b>Total</b>	108	100%

### PERSONAS A CARGO

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0	6	6%
1	28	26%
2	<b>34</b>	<b>31%</b>
3	26	24%
4	12	11%
5	2	2%
<b>Total</b>	108	100%

### LUGAR DE RESIDENCIA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

<b>CHINCHINÁ</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	108	100%
<b>ESTRATO SOCIOECONOMICO</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	6	6%
2	<b>64</b>	<b>59%</b>
3	38	35%
<b>Total</b>	108	100%

En cuanto a la generalidad del perfil sociodemográfico, cabe resaltar los siguientes aspectos relevantes: El 100% del personal vive en Chinchiná, el 94% del personal que labora en el área comercial de Susuerte de éste municipio, son mujeres; el 59% se encuentran entre 19 y 30 años de edad, el 54% son solteros, el 57% tienen bachillerato completo, el 63% viven en casa en arriendo y el 59% pertenecen a estrato 2.

### **CARACTERISTICAS LABORALES**

<b>DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CARGO</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Asistente administrativo, auxiliar, asistente técnico	4	4%
Operador, operario, ayudante, servicios generales	<b>104</b>	<b>96%</b>
<b>Total</b>	108	100%



<b>ANTIGÜEDAD EN EL CARGO</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Menos de un año	32	30%
Un año	8	7%
De un año a cinco	<b>44</b>	<b>42%</b>
De seis a diez años	16	15%
De once a más	8	8%
<b>Total</b>	108	100%
<b>HORAS DE TRABAJO/DÍA</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nueve horas	<b>105</b>	<b>97%</b>
Diez horas	3	3%
<b>Total</b>	108	100%
<b>TIPO DE SALARIO</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<b>108</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	108	100%

En cuanto a las características laborales, se puede decir que: el 100% son vendedores, pero un 3% realizan adicionalmente otras funciones asistenciales; el 42% de los colaboradores llevan trabajando en la empresa entre 1 y 5 años, lo que demuestra una buena estabilidad laboral; el 100% de los colaboradores tiene un salario fijo y el 97% realizan 9 horas de jornada laboral.

## FACTORES INTRALABORALES, EXTRALABORALES

En este segmento del documento, se presenta la categorización de los niveles de riesgo emitidos por el Ministerio de la Protección Social (2010), los cuales son necesarios para realizar la interpretación generica según los resultados obtenidos, así:

**Sin riesgo o riesgo despreciable:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción. Ministerio de la Protección Social (2010).

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles. Ministerio de la Protección Social (2010).

**Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Ministerio de la Protección Social (2010).

**Riesgo alto:** nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Ministerio de la Protección Social (2010).

**Riesgo muy alto:** nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta

categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Ministerio de la Protección Social (2010).

### **FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL (FORMA B)**

A continuación se presentan los resultados pertenecientes a la aplicación del cuestionario de factores de riesgo intralaboral (Forma B), donde se evalúan condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desarrolla, los cuales influyen en la salud o bienestar del trabajador.

Forma B: Fue el cuestionario que se aplicó al 100% de la población encuestada; ya que éste va direccionado para trabajadores con cargos auxiliares y operarios.

#### **PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - Forma B (nivel de riesgo)**

<b>PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>N. DE EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Riesgo muy alto y alto</b>	<b>76</b>	<b>70 %</b>
<b>Riesgo medio</b>	16	15%
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	16	15%
<b>Total</b>	108	100%

El resultado total del cuestionario intralaboral da como resultado que el 70% de los evaluados presentan un Riesgo Muy Alto y Alto, el 15% presentan un Nivel de Riesgo Medio y el otro 15% de Riesgo Bajo y Sin Riesgo.

Es decir que existen condiciones que tiende a dirigir más la atención de los colaboradores frente a las condiciones riesgosas que a los factores protectores que le ofrece la empresa.

A continuación se presentan cada uno de los dominios y dimensiones evaluadas.

**DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** Este factor se define como la 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. Las dimensiones que engloba son: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores.

<b>DOMINIO</b>		
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>N. DE EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Riesgo muy alto y alto</b>	<b>48</b>	<b>45%</b>
<b>Riesgo medio</b>	38	35%
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	22	20%
<b>Total</b>	108	100%

Este dominio da como resultado un Nivel de Riesgo Alto y Muy Alto con un 45% , le sigue un Riesgo Medio 35% y un 20% este dominio actúa como factor protector.

A continuación se muestran las siguientes tablas donde se evidencian los porcentajes obtenidos por cada dimensión del dominio anterior.

**Características de liderazgo:** Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de

resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Frente a esta dimensión se encuentra que el 43% (Riesgo Muy Alto y Alto 43%) perciben esta variable como una condición de Riesgo.

Esto indica que la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, asignación de trabajo, o la consecución de resultados. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse eficientemente y para estimular y permitir la participación de los colaboradores.

**Relaciones sociales en el trabajo:** Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que se recibe de compañeros.

<b>Dimensión: Características del liderazgo</b>		
<b>Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
<b>54%</b>	19%	27%

Se observa que esta dimensión actúa como factor de Riesgo, ya que el 54% de los colaboradores presentan un Riesgo Muy Alto y Alto, en riesgo medio con un 19% , y para un 27% un Riesgo Bajo o Sin Riesgo.

Esto indica que en el grupo de colaboradores no se da un buen trato o que es de desconfianza, lo que genera un ambiente deficiente de relaciones, el apoyo que se recibe de los compañeros en algunos casos es ineficaz. El grado de cohesión del equipo es escaso.

**Retroalimentación del desempeño:** Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

<b>Dimensión: Retroalimentación del desempeño</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
24%	23%	53%

Para el 53% esta variable actúa como factor protector, para el 24% como un riesgo Muy Alto y Alto y para el 23% un Riesgo Moderado. Lo que indica que hay una retroalimentación oportuna de las fortalezas y debilidades en cuanto al desarrollo del trabajo del 53% de los colaboradores.

**DOMINIO: Control sobre el trabajo:** Este factor se define como la 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.

<b>DOMINIO</b>		
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>N. DE EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>

<b>Riesgo muy alto y alto</b>	38	36%
<b>Riesgo medio</b>	<b>40</b>	<b>37%</b>
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	30	27%
<b>Total</b>	108	100%

Para el 37% este dominio actúa como un factor de Riesgo Medio (se evidencia que hay un riesgo latente), además teniendo en cuenta que seguido está el 36% de Riesgo Muy Alto y Alto, y tan solo el 27% lo perciben como un factor protector.

A continuación se presentan cada una de las dimensiones evaluadas en este dominio.

**Claridad del rol:** Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

<b>Dimensión: Claridad de rol</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
32%	27%	41%

Para el 41% de los evaluados señalan que hay claridad en el rol que desempeñan, se establece que la organización ha dado a conocer información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el cargo en la empresa. Seguido a este se encuentra el 32% en Riesgo Muy Alto y Alto y el 27% en Riesgo Medio.

**Capacitación:** Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

<b>Dimensión: Capacitación</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
6%	6%	88%

Esta dimensión se percibe como un factor protector, debido a que el 88% se encuentra en Riesgo Bajo y Sin Riesgo. Para los evaluados el acceso a las actividades de capacitación es existente y ayuda a fortalecer sus conocimientos y habilidades.

**Participación y manejo del cambio:** Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.

<b>Dimensión: Participación y manejo del cambio</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
61%	13%	26%

El 61% de los evaluados señalan que frente a la dimensión participación y manejo del cambio; el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, adicional a ello en el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador y



los cambios afectan negativamente la realización del trabajo. Un 26% señalan esta dimensión como un factor protector.

**Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

<b>Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
46%	17%	37%

Esta dimensión presenta el 46% como un factor de Riesgo y por otra parte el 37% perciben como un factor de Riesgo Bajo o Sin Riesgo, y el 17% lo indica como un factor moderado. Por ende queda catalogado como un factor de riesgo, esto significa que se debe prestar atención y buscar la manera de que los colaboradores sientan que están aportando y/o aprendiendo de su quehacer diario.

**Control y autonomía sobre el trabajo:** Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.

<b>Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
50%	26%	24%

--	--	--

El 50% de los colaboradores señalan esta dimensión como un factor de riesgo, consideran que no existe un margen de decisión y autonomía en cuanto a la cantidad, ritmo y orden de desarrollar el trabajo.

**Dominio Demandas del trabajo:** Se define como exigencias que el trabajo impone al individuo. Este Dominio combina las dimensiones de: Demanda Ambiental y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo.

DOMINIO		
DEMANDAS DEL TRABAJO		
NIVEL DE RIESGO	N. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Riesgo muy alto y alto	94	87%
Riesgo medio	12	11%
Riesgo bajo y sin riesgo	2	2%
<b>Total</b>	108	100%

Esta dimensión actúa como factor de Riesgo, debido a que el 87% de los trabajadores señala que existe un Riesgo Muy Alto y Alto.

A continuación se relacionan las tablas correspondientes a este dominio.

**Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** Hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias.

<b>Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
15%	28%	57%

Para el 57% de los encuestados este factor actúa como un factor protector, debido a que su trabajo no implica un esfuerzo físico.

**Demandas Emocionales:** Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

<b>Dimensión: Demandas emocionales</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
56%	28%	16%

Esta dimensión actúa como un factor de riesgo, ya que el 56%, considera que está sometido a situaciones emocionales que afectan su trabajo y que hay una exposición a sentimientos, emociones o tratos negativos en su lugar de trabajo.

El 28% considera que un Riesgo Moderado y el 16% en Riesgo Bajo o Sin Riesgo.

**Demandas cuantitativas:** Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

<b>Dimensión: Demandas cuantitativas</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
26%	15%	59%

Dentro de los resultados encontrados en esta dimensión se observa que el 59% de los trabajadores señalan que el tiempo del que disponen es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto durante la jornada laboral alcanzan a cumplir con los resultados esperados del día.

**Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral:** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

<b>Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
80%	2%	18%

El 80% de los evaluados señalan que su trabajo influye sobre su entorno extralaboral, es decir; las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador. Tan sólo para 18% no hay influencia del trabajo sobre su entorno laboral.

**Exigencias de carga mental:** Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

<b>Dimensión: Demandas de carga mental</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
73%	11%	16%

Para el 73% existe un Riesgo entorno a la carga mental, ya que las tareas exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada que puede venir de diversas fuentes, además señalan que la información es excesiva, compleja o detallada para hacer el trabajo, o debe manejarse de manera simultánea o bajo presión.

**Demandas de la jornada de trabajo:** son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

<b>Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
83%	11%	6%

El 83% indica que existe alta demanda de la jornada de trabajo, ya que hay trabajo nocturno, jornadas prolongadas, o sin pausas claramente establecidas, o se trabajan durante los días previstos para el descanso. Para un 11% existe un Riesgo Medio y para el 6% un Riesgo Bajo o Sin Riesgo.

**Dominio: Recompensas:** Este factor se define como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este Dominio está conformado por dos dimensiones: las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y las dimensiones de reconocimiento y compensación.

<b>DOMINIO</b>		
<b>RECOMPENSA</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>N. DE EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Riesgo muy alto y alto</b>	<b>42</b>	<b>39%</b>
<b>Riesgo medio</b>	28	26%
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	38	35%
<b>Total</b>	108	100%

En este dominio se encuentra que el 39% de los trabajadores presenta un nivel de Riesgo y el 26 % presenta un nivel de riesgo Medio y el 35% indican este dominio como un factor protector.

A continuación se relacionan las tablas correspondientes a las dimensiones del dominio Recompensa.

**Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:** Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que

experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo.

<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>63%</b>

El 63% de los colaboradores señalan esta dimensión como un factor protector, ya que existe un sentimiento de orgullo por pertenecer a Susuerte, adicional a ello se percibe estabilidad laboral, los trabajadores se sienten identificados con la tarea que realizan.

**Reconocimiento y compensación:** Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo

<b>Dimensión: Reconocimiento y compensación</b>		
<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
<b>24%</b>	<b>48%</b>	<b>28%</b>

Esta dimensión se presenta un Riesgo Latente, ya que el 48% se encuentra en Riesgo Medio, lo cual se podría convertir en un factor de Riesgo frente a la dimensión reconocimiento y compensación. Es necesario que se reconozca a los colaboradores por la contribución de su trabajo.

Un 28% se encuentra en Riesgo Bajo o Sin Riesgo y el 24% en Riesgo Muy Alto y Alto.

## RESUMEN DE LOS FACTORES INTRALABORALES

### PROTECTORES- LATENTES Y DE RIESGO

<b>FACTORES INTRALABORALES</b>			
<b>TOTAL FACTORES INTRALABORALES</b>	<b>X</b>		
<b>PRIMER DOMINIO INTRALABORAL</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Factor Latente</b>	<b>Factor Protector</b>
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<b>X</b>		
Características del Liderazgo	<b>X</b>		
Relaciones sociales en el trabajo	<b>X</b>		
Retroalimentación del desempeño			<b>X</b>
<b>SEGUNDO DOMINIO INTRALABORAL</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Factor Latente</b>	<b>Factor Protector</b>
<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>		<b>X</b>	
Claridad del rol			<b>X</b>
Capacitación			<b>X</b>
Participación y manejo del cambio	<b>X</b>		
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades	<b>X</b>		



Control y autonomía sobre e trabajo	X		
<b>TERCER DOMINIO INTRALABORAL</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Factor Latente</b>	<b>Factor Protector</b>
<b>DEMANDAS DE TRABAJO</b>	X		
Demandas ambientales y de esfuerzo físico			X
Demandas emocionales	X		
Demandas cuantitativas			X
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	X		
Demandas de la carga mental	X		
Demandas de la jornada de trabajo	X		
<b>CUARTO DOMINIO INTRALABORAL</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Factor Latente</b>	<b>Factor Protector</b>
<b>RECOMPENSAS</b>	X		
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>			X
<b>Reconocimiento y compensación</b>		X	

## FACTORES EXTRALABORALES

Aunque dentro de los objetivos del presente proyecto es el de analizar los resultados de los dominios y dimensiones de los Factores Intralaborales, es importante tener en cuenta dentro de los resultados obtenidos a los Factores Extralaborales, debido a que éstos hacen parte de la Batería aplicada, al igual que el cuestionario del estrés; cuyos resultados se presentaran a continuación.

**PUNTAJE TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral  
(nivel de riesgo)**

<b>TOTAL del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</b>		
<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>N. DE EMPLEADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Riesgo muy alto y alto</b>	50	47%
<b>Riesgo medio</b>	26	25%
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	30	28%

De acuerdo al resultado, se evidencia que los Factores Extralaborales, en general, se encuentran en un Factor de Riesgo, ya que el 47% de los colaboradores se encuentran en un nivel de Riesgo Muy Alto y Alto.

A continuación se relaciona la tabla con el nivel de riesgo en que se encuentran las dimensiones correspondientes a los Factores Extralaborales.

<b>EXTRALABORALES</b>	<b>RIESGO MUY ALTO Y ALTO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO BAJO Y SIN RIESGO</b>
Dimensión: Tiempo fuera del trabajo	80%	16%	4%
Dimensión: Relaciones familiares -	0%	9%	91%
Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales -	30%	30%	40%
Dimensión: Situación económica del grupo familiar	21%	38%	41%
Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno	41%	17%	42%
Dimensión: Influencia del entorno	42%	12%	46%

extralaboral sobre el trabajo			
Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	17%	21%	62%

Se puede evidenciar la mayoría de las dimensiones se encuentran como Factor Protector, la única que se encuentra en Riesgo es la dimensión “Tiempo fuera del trabajo”. Es de resaltar que las el 97% de los colaboradores tienen turnos de 9 horas y el 3% de 10 horas; por lo que se puede ver afectada esta dimensión.

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS

### **PUNTAJE TOTAL: Puntaje total evaluación de estrés**

EVALUACIÓN DE ESTRÉS		
NIVEL DE RIESGO	N. DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
<b>Riesgo muy alto y alto</b>	<b>66</b>	<b>60</b>
<b>Riesgo medio</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
<b>Riesgo bajo y sin riesgo</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
<b>Invalido</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Según este resultado, el 60% de los colaboradores presentan nivel de estrés en Riesgo Muy Alto y Alto; por lo que se hace necesario intervenir en este aspecto y así mejorar el bienestar individual y por ende organizacional.

A continuación es importante resaltar en el presente trabajo las personas que han sido participe del proceso investigativo:

**14.** En el desarrollo del presente trabajo los posibles colaboradores de este proceso investigativo han sido docentes del Pregrado y Posgrado del Programa de Psicología que dentro de los parámetros académicos se han desempeñado como asesores de Investigación, donde a través de sus experiencias y conocimientos transmitidos en el proceso de formación han sido de gran apoyo en la preparación profesional.

**15.** los recursos disponibles para la ejecución del trabajo fueron:

- Materiales: Papel, lápiz, tajalápiz y borrador.
- Institucionales: Susuerte S.A, Universidad de Manizales
- Financieros: Desplazamientos al municipio de Chinchiná y asesorías.

**16. Cronograma:**

FECHAS	SÉTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta de los objetivos.	■	■														
Revisión Teórica.			■	■	■	■										
Aplicación del Instrumento.						■										
Análisis de los resultados							■	■	■	■						
Propuesta de intervención											■	■				
Recomendaciones y conclusiones													■	■		

### 17. Presupuesto:

Concepto	Cantidad	Valor	Total
PASAJES	4	4000	16000
PAPELERIA	108	50	5400
LAPICES	2 CAJAS	6000	12000
ALMUERZO	2	7000	14000
			47400

### 18. Plan De Intervención:

**Propuesta De Intervención Sobre Factores de Riesgo Psicosocial En La Empresa  
Susuerte S.A. En el Municipio de Chinchiná Caldas, En Relación A Procesos De  
Gestión Humana**

Procesos de Gestión Humana en relación a la condición intralaboral de los factores de riesgo psicosocial.

Proceso de GTH	Dominio	Dimensiones	Objetivo
<b>Selección de Personal</b>	-Control sobre el trabajo.  -Demandas Del trabajo.	- Claridad de rol.  - Demandas cuantitativas.  - Demandas de la jornada de trabajo.	Realizar un proceso de re inducción e inducción para tener mejor adaptación al cargo y a la organización.
<b>Análisis de Cargos</b>	-  -Control sobre el trabajo.  -Demandas del trabajo	- Claridad de Rol  - Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.  - Demandas cuantitativas.	Hacer un respectivo análisis de descripción de cargos con el fin de delegar las funciones correspondientes al puesto de trabajo.
<b>Evaluación de Desempeño</b>	Control sobre el trabajo	- Retroalimentación de desempeño.  - Participación y	Evaluar los procesos internos frente a su cargo de acuerdo con las responsabilidades.

	Recompensa	<p>manejo del cambio.</p> <p>-Reconocimiento y compensación.</p>	
<b>Capacitación</b>	<p>-Control sobre el trabajo.</p> <p>Recompensa</p>	<p>-Capacitación.</p> <p>- Participación y manejo del cambio</p> <p>- Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.</p> <p>-Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p>	<p>Brindar el apoyo necesario para que los miembros de la organización cumplan las expectativas del cargo</p>
<b>Motivación (Calidad de Vida Laboral)</b>	<p>-Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</p> <p>- Control sobre el trabajo</p> <p>-Demandas del trabajo</p> <p>-Recompensa</p>	<p>-Relaciones sociales en el trabajo.</p> <p>- Control y autonomía sobre el trabajo.</p> <p>- Demandas Emocionales.</p> <p>- Reconocimiento y compensación.</p>	<p>Fortalecer los aspectos relacionados con la calidad de vida laboral.</p>
<b>Salud Ocupacional</b>	<p>-Control sobre el trabajo</p> <p>Demandas del trabajo.</p>	<p>- Control y autonomía sobre el trabajo.</p> <p>- Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</p> <p>- Demandas cuantitativas.</p> <p>- Demandas de la jornada de trabajo.</p> <p>- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</p> <p>- Exigencias de</p>	<p>Diagnosticar las condiciones psicológicas y del ambiente del trabajo que tenga necesidad de intervención.</p>

		carga mental	
--	--	--------------	--

## 1. DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL TRABAJO

PLAN DE INTERVENCIÓN				
PRÁCTICA DE GHT	ACTIVIDAD	OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>SELECCIÓN DEL PERSONAL (INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN)</b>	Potencializar los procesos de inducción y re-inducción al personal, a través de grupos que formulen preguntas de forma participativa, conociendo sus puntos de vista.	Fortalecer los procesos de inducción y re-inducción donde se genere gran impacto en todo el personal, dando soluciones a las inquietudes que se generen al respecto.	Se pretende con esta actividad generar interés en toda la población, lo que permitirá nuevos conceptos para elaboración de un manual de procedimientos facilitando canales de información y comunicación de fácil acceso e interpretación al personal y así evitar inconformidades en la organización.	Toda vez que los procesos de selección requieren de tener un personal idóneo, en dicha práctica es de gran importancia la elaboración y ejecución del manual interno enfocado en el cumplimiento normas, que generen mejor las relaciones sociales en la organización.  Dicho manual orientará a nuevos y antiguos colaboradores teniendo más apropiación en el cumplimiento de metas.
	Fortalecer el direccionamiento estratégico en la organización.	Dar a conocer al personal el direccionamiento estratégico mediante la socialización en cada una de las áreas, para mejorar las interacciones sociales y hacer del proceso más participativo y democrático en el cumplimiento de los objetivos.	Permite al personal estar encaminado al cumplimiento de las funciones, objetivos y de las metas del plan estratégico.	Se mejorará los procesos donde a través de los líderes de áreas participen de esté, y lo hagan visible internamente.  Permite tener más claridad de las tareas a desempeñar en la gestión del trabajo.  Y finalmente, se puede generar procesos de cambio y adaptación al puesto de

				trabajo y a la organización.
<b>EVALUACION DE LOS MERITOS EN EL DESEMPEÑO</b>	Realizar procesos de valoración de desempeño para identificar la claridad de rol, sobre el control de trabajo y demandas, y brindar su respectiva retroalimentación.	Identificar el nivel de comprensión de las políticas, normas y funciones en la organización teniendo en cuenta el cumplimiento de sus objetivos.	Es de gran novedad realizar la retroalimentación de la valoración de desempeño, ya que facilita tener mejor conocimiento de su ejecución y va direccionado al logro de la empresa.	Evaluar el desempeño para replantear planes y actividades que apunten al mejoramiento de dicho objetivo en un tiempo determinado

## **2. DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO:**



**PLAN DE INTERVENCIÓN**

PRÁCTICA DE GHT	ACTIVIDAD	OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
<p><b>SELECCIÓN DEL PERSONAL (INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN)</b></p>	<p>Rediseñar el proceso de inducción que se realiza al personal que se vincula por primera vez en la organización.</p>	<p>Dar a conocer las funciones y tareas del cargo a través de la inducción y re inducción a los colaboradores.</p>	<p>Este proceso tiene como fin la adaptación al sujeto en su nuevo ambiente de trabajo, como los conocimientos organizacionales, normas y políticas al interior de la organización y así fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores.</p>	<p>Es una forma de ayudar a los colaboradores a comprender sus funciones, tareas, metas, objetivos afines, para conocer las normas institucionales de la empresa al iniciar su vínculo laboral con la organización,.</p>
<p><b>ANÁLISIS DE CARGOS</b></p>	<p>Realizar los análisis de todos los cargos de la empresa.</p>	<p>Identificar las funciones y tareas de cada cargo de la organización, facilitando la interpretación de tareas, así mismo apoyando el proceso de selección y reclutamiento.</p>	<p>Proporciona datos acerca de los requerimientos del cargo y de las características de la persona que lo ocupa.</p>	<p>Permite identificar el grado de competitividad, y productividad del plan estratégico de la empresa.</p>

<b>CAPACITACIÓN INTEGRAL</b>	Diseñar programas De capacitación Integral que permitan el desarrollo y fortalecimiento de procesos de formación, capacitación y entrenamiento.	Implementar programas de capacitación integral que permitan mejorar las condiciones de ejecución del desempeño y las habilidades psicosociales que favorecen el clima organizacional, como la comunicación y resolución de conflictos.	Promueve las relaciones sociales en el trabajo, y a su vez estimula sus habilidades organizacionales.	Se realizará a través de talleres generando mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores para que cumplan las expectativas del cargo
<b>EVALUACION DE LOS MERITOS EN EL DESEMPEÑO</b>	Hacer una revisión y rediseño del plan de evaluación de mérito y desempeño.	Facilitar oportunidades de mejora y de crecimiento personal a todos los colaboradores de la organización, teniendo presentes los objetivos y el direccionamiento estratégico.	Provee beneficios a corto, mediano y largo plazo, ya que genera un interés y cambio por parte de los colaboradores de la empresa.	Realizar revisiones periódicas de los avances y logros evidenciados partir de la retroalimentación de desempeño.

### 3. DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO.

<b>PLAN DE INTERVENCIÓN</b>				
<b>PRÁCTICA DE GHT</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

<p><b>SELECCIÓN DEL PERSONAL (INDUCCIÓN Y RE-INDUCCIÓN)</b></p>	<p>Analizar cómo se está llevando a cabo la inducción de personal de acuerdo a lo establecido en el proceso de selección.</p>	<p>Mejorar en el procedimiento de inducción, utilizando nuevas estrategias para lograr un mejor entendimiento frente a las responsabilidades y funciones de los colaboradores.</p>	<p>Revisar las manuales de funciones que se desempeña en el cargo, para afianzar en los procesos de mejora y fortalecer las demandas en la gestión del trabajo.</p>	<p>Brindar asesorías de manera individual y grupal ya que es importante tener claridad de las tareas a desarrollar para fortalecer la condiciones del trabajo.</p>
<p><b>ANALISIS DE CARGOS</b></p>	<p>Brindar atención personalizada a los colaboradores en el diseño y la descripción de las funciones y tareas del puesto de trabajo generando mayor participación autonomía y desarrollo de habilidades organizacionales.</p>	<p>Distribuir de forma adecuada las funciones al cada perfil en la ejecución de cada labor.</p>	<p>Establecer la política organizacional en beneficio de las demandas del trabajo que conlleven acciones que favorezcan la comprensión y empoderamiento y afrontamiento.</p>	<p>Brindar estrategias donde se den respuestas a las inquietudes frente a la ejecución de tareas y funciones en la proceso de adaptación y cambio en la organización.</p>

<p><b>CAPACITACIÓN INTEGRAL</b></p>	<p>Desarrollar programas de capacitación centradas en la comunicación asertiva y afectiva como un factor protector.</p>	<p>Mejorar la comunicación y la percepción que tienen los trabajadores toda vez que se brinden estrategias de afrontamiento.</p>	<p>Adquisición de habilidades para mejorar la calidad de vida y la motivación personal para la resolución de conflictos a las exigencias intralaborales y extralaborales.</p>	<p>Identificar líderes dentro de las diferentes áreas como portadores de aprendizajes para desarrollar acciones que fortalezcan el proceso de formación.</p>
<p><b>EVALUACION DE LOS MERITOS EN EL DESEMPEÑO</b></p>	<p>Hacer una revisión y rediseño del plan de evaluación de mérito y desempeño frente a las demandas del trabajo.</p>	<p>Oportunidades de mejora y de crecimiento reconociendo habilidades personales, autonomía, toma de decisiones y resolución de conflicto según las exigencias del puesto de trabajo.</p>	<p>Retroalimentar es lo más fundamental ya que evidencia en el personal los aspectos positivos y por mejorar frente a las condiciones de trabajo.</p>	<p>Rediseñar programas estratégicos de reconocimiento y recompensa a los logros adquiridos frente a las habilidades organizacionales.</p>

<p><b>SALUD OCUPACIONAL</b></p>	<p>Identificar en los puestos de trabajo las condiciones ambientales y del trabajo que evidencian un factor protector o un nivel de riesgo en el desempeño laboral.</p>	<p>Modificar el análisis ocupacional para obtener un equilibrio dinámico entre el colaborador y las demandas del puesto de trabajo.</p>	<p>Minimizar el nivel de riesgo frente a la demanda laboral, logrando de manera dinámica e integral los diferentes procesos en la organización.</p>	<p>Implementar planes o programas de mejora que fortalezcan la calidad de vida de los colaboradores de manera individual y grupal y potenciar los factores protectores.</p>
---------------------------------	---	---	---	---

**4. DOMINIO: RECOMPENSA.**

<p><b>PLAN DE INTERVENCIÓN</b></p>				
<p><b>PRÁCTICA DE GHT</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p><b>JUSTIFICACIÓN</b></p>	<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>

<p><b>MOTIVACION Y CALIDAD DE VIDA LABORAL.</b></p>	<p>Diseñar programas de formación en competencias del ser e incrementar la mejora en la dinámica de grupos, mejorando el autodesarrollo.</p>	<p>Diseñar actividades orientados a incentivar, incrementar, y canalizar las fuerzas motivacionales del talento humano hacia el autodesarrollo.</p>	<p>Es importante porque promueve las motivaciones de cada individuo buscando el autodesarrollo mediante estrategias que permitan a los colaboradores canalizar todos sus pensamientos, sentimientos y acciones.</p>	<p>Brindar espacios donde se pueden desarrollar talleres vivenciales que den cuenta de las motivaciones de cada individuo, logrando hacer una canalización de sus emociones y logrando el autodesarrollo.</p>
<p><b>EVALUACION DE MERITOS EN EL DESEMPEÑO</b></p>	<p>Rediseño del plan de evaluación de mérito y desempeño</p>	<p>Oportunidades de crecimiento y participación a los colaboradores de la organización, teniendo en cuenta los puntos de vista frente a los objetivos personales y organizacionales</p>	<p>Este plan de evaluación de mérito y desempeño puede traer beneficios a corto, mediano y largo plazo, si se evidencia en el personal los alcances y resultados obtenidos.</p>	<p>Revisión de los resultados y alcances para la reestructuración de nuevos objetivos y evaluación.</p>

## 19. Conclusiones y Recomendaciones

Es importante concluir expresando que los dominios según la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la empresa Susuerte S.A. predominantes son: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, por lo que es necesario diseñar una acción preventiva que

permita minimizar y mejorar las interacciones sociales en el personal vinculado, toda vez que posibilite mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, el buen trato y la solidaridad; donde los directivos y jefes de área, planifiquen mejor las tareas y sean asignadas correctamente a la persona que desempeña el cargo, generando en ellos la participación democrática en los procesos organizacionales.

En las demandas de trabajo las condiciones intralaborales son de un nivel alto ya que las jornadas, horarios, descanso, ritmo, modalidad de trabajo, flexibilidad y situaciones personales influyen en la gestión del trabajo, no satisfacen las necesidades de los colaboradores que desempeñan su cargo, es por ende que las acciones a encaminar deben ser en pro de la calidad de vida, desarrollo y crecimiento personal toda vez que se den reestructuraciones en las políticas organizacionales, direccionamiento estratégico y objetivos, en el análisis y descripción de cargos.

A través de las prácticas de la Gestión Humana se pueden generar grandes impactos en la medida que se planifique y se implementen programas de promoción e intervención, es así que en la empresa Susuerte, deben tener en cuenta la reestructuración de los procesos organizacionales donde identifique a través de la evaluación, las posibles causas y consecuencias en pro de mejora para disminuir o minimizar los factores de riesgos y potencializar los factores protectores, que a partir de la retroalimentación dé a conocer a los colaboradores mediante la socialización en las diferentes áreas los resultados obtenidos.

Finalmente, el objetivo del proyecto se logró mediante el riguroso estudio en el proceso de formación profesional a través de la evaluación y propuesta de intervención de los factores de riesgo psicosocial. En el cual se identificaron, se analizaron y se diseñó una propuesta con las posibles acciones a desarrollar.

## 20. Referencias Bibliográficas:

Carluma. 2007. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.”. Bogotá, Colombia.

Fernando Mansilla Izquierdo. Manual de Riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica.

Código Deontológico y Bioético del psicólogo. (2011). *Ley 1090 del 2006*. <http://www.colpsic.info>.

Decreto 614 (1984). Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud ocupacional en el país.:[www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=1357#1](http://www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=1357#1).

Díaz, D, (2011). Estrés Laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista Española de Salud pública*, 2, 80-84.

Organización (2009). *Información Empresarial* [Documento Institucional]. Bogotá.

Osorio, M. (2011). *El trabajo y los factores de riesgos psicosociales que son y cómo se evalúan*. *Revista CES Salud Publica* 2 (1) 74-79. [http://bdigital.ces.edu.co/ojs/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/viewFiel/1450/892](http://bdigital.ces.edu.co/ojs/index.php/ces_salud_publica/article/viewFiel/1450/892).

Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global, *Revista Instituto de Investigaciones Psicológicas* 9, 109 – 122.

Ley 1562. (2012). *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Bogotá: Congreso de la República



Resolución, 2646 (2008). Ministerio de la Protección social.  
<http://www.alcaldiadebogota.goc.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>.

Resolución 1016 (1989) *Por la cual se reglamenta la organización funcionamiento y forma de los Programas de Salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.*  
<http://www.alcaldiadebogota.goc.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=5412>.

Villalobos, G. (1999). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores psicosociales.* Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá.

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/3185/10/SarmientoMaria2012.pdf>

[http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml)

[http://www.iberamericana.edu.co/docs/publicaciones/pub\\_5\\_2/articulo\\_10.pdf](http://www.iberamericana.edu.co/docs/publicaciones/pub_5_2/articulo_10.pdf)