

**Determinación de los Factores Psicosociales de riesgo en el personal administrativo
en la organización INCOLMA**

**Trabajo de grado presentado como opción para optar al título de:
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

Estudiantes

María Johana Arias Grajales

María de los Ángeles Rodríguez

Asesor

Jairo Zuluaga



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES y HUMANAS
EESPECIALIZACIÓN EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
MANIZALES
2014**

**Determinación de los Factores Psicosociales de riesgo en el personal administrativo
en la organización INCOLMA**



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES y HUMANAS
EESPECIALIZACIÓN EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
MANIZALES
2014**

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
3. PREGUNTA	14
4. ANTECEDENTES Y ESTADO DEL ARTE.....	15
5. OBJETIVOS	22
5.1 Objetivo general	22
5.2 Objetivos específicos.....	22
6. MARCO TEÓRICO O REFERENTE CONCEPTUAL	24
6.2 Modelo de análisis de riesgos psicosociales.....	27
6.2.1 Condiciones intralaborales	27
7. METODOLOGÍA	33
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS POR DOMINIO	37
8.1 Dominio demandas del trabajo.....	37
8.2 Dominio control sobre el trabajo.....	41
8.3 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	43
8.4 Dominio Recompensas.....	44
8.5 Presentación y análisis general de factores psicosociales	46
8.6 Análisis de factores de riesgo extra laborales	48
8.7 Análisis del estrés.....	49
8.8 Análisis de la estructura sociodemográfica	50
8.9 Estado civil.....	51
8.10 Vivienda	53
8.11 Años de servicio.....	54
8.12 Formato A y B.....	55
9. ANÁLISIS INTEGRAL.....	56

10.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	60
-----	---------------------------------------	----

Tabla de gráficos

Gráfico 1.	Demandas del trabajo.....	37
Gráfico 2.	Control sobre el trabajo.....	41
Gráfico 3.	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	43
Gráfico 4.	Recompensas.....	45
Gráfico 5.	Presentación y análisis general de factores psicosociales	47
Gráfico 6.	Análisis de factores de riesgo extra laborales	48
Gráfico 7.	Análisis de estrés.....	50
Gráfico 8.	Análisis de la estructura sociodemográfica.....	51
Gráfico 9.	Estado civil.....	51
Gráfico 10.	Estado civil.....	52
Gráfico 11.	Nivel de formación.....	53
Gráfico 12.	Años de servicio.....	55
Gráfico 13.	Aplicación formatos A y B	55
Gráfico 14.	Modelo de demanda de control	56
Gráfico 15.	Cuadro demanda, control y estrés	57

Tablas

Tabla 1.	Condiciones intralaborales	28
Tabla 2.	Condiciones extralaborales	30
Tabla 3.	Condiciones individuales	32

INTRODUCCIÓN

Muchos autores desde sus diferentes miradas exponen que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen afectando la salud del trabajador de manera negativa, dentro de estos factores se integra también factores protectores en el trabajo que benefician la salud, y propician bienestar al colaborador. Es por esto que con la presente investigación se pretende evaluar la presencia de los riesgos psicosociales en los empleados pertenecientes al campo administrativo de la empresa INCOLMA, Manizales – Caldas. Lo anterior, se observará a través de la aplicación de un instrumento que conforma la batería que permitirá identificar y posteriormente analizar la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial presentes en esta empresa.

Los riesgos psicosociales están moldeados por múltiples factores individuales, intra-laborales y extra-laborales que desencadenan en estrés laboral. Recolectar y sistematizar la información conducente a la identificación y posterior evaluación de los factores psicosociales, es una tarea que encuentra pertinencia, ya que hasta la fecha no se tienen fuentes claras que den cuenta de estos factores. Los factores psicosociales, son una temática que ha tenido relevancia en las organizaciones en la última década, en estos términos pueden ser muchos los criterios, puntos de vista, análisis y variables que podrían usarse para generar clasificaciones, taxonomías, agrupaciones y sistemas de presentación de la mucha información y documentación que existe sobre esta cuestión.

Sin embargo, en la presente iniciativa, se adoptará un criterio que va desde lo dicho en la academia, para llegar a profundizar en el campo de lo situado y aplicado, es decir, en las situaciones concretas que se dinamizan en la empresa INCOLMA. Pesquisar los factores que afectan la estructura organizacional o aquellos que la mantienen, y por ende la salud física, mental, y emocional del colaborador es un territorio álgido y de relevancia para posteriores intervenciones en procura del bienestar y un clima organizacional adecuado.

Partiendo entonces del hecho que en esta empresa no se hallan trabajos que aborden esta problemática, se colige que identificar y evaluar los factores de riesgo o protectores, se configura en un primer momento vital para comprender la vida misma de la empresa, su quehacer y sus singularidades. Asociar la noción de trabajo, como una práctica que está mediada por la labor que se realiza, el entorno en el que tiene lugar y las condiciones en el que se organiza con las personas, en términos de sus potencialidades, necesidades, carencias y sus mundos extra-laborales, ya sean sus condiciones de vida, sus gustos, su cultura, entre otros elementos, proporcionan un esbozo general de qué es lo particular en la empresa INCOLMA y las dinámicas que allí emergen.

Aterrizando la discusión al nivel operativo, la investigación está enfocada en la utilización de instrumentos que serán la base para identificar y evaluar los factores psicosociales presentes en la empresa, específicamente en el área administrativa -aplicación de diferentes instrumentos de indagación *in situ*- y que a su vez permitirán hallar los nodos

coyunturales que sustentan dichos factores originarios de riesgos psicosociales y/o factores protectores, así como la incipiente existencia de trabajos para la intervención psicosocial.

Recurrir a este material y emprender la labor de construir variables relacionando los datos reposados allí, posibilita el ejercicio de inferir y postular ciertas causas y tendencias del comportamiento social que dan forma a este fenómeno del campo organizacional, en los diferentes cargos del área administrativa. Asimismo, conocer la problemática desde esta postura procedimental ayuda a la construcción de los planes que se ejecutarán en los programas de intervención luego de la fase de identificación.

Por último, emprender la búsqueda de los factores de riesgo psicosocial en INCOLMA ayudará a mejorar el clima organizacional de la empresa en todas sus dimensiones. Primero, en términos del capital humano mejorando la calidad de vida del colaborador, quien es el principal recurso de la organización pues hace posible la operatividad eficiente de su puesto de trabajo. Segundo, pensar en términos administrativos, en crear una mejor organización laboral fundamentado en prácticas productivas armonizando el clima laboral tanto de administrativos como de operarios.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Industria Colombo Alemana de Machetes S.A. INCOLMA, fundada el 20 de mayo de 1960, se ha posicionado como una de las empresas con mayor recorrido, reconocimiento y tradición en la ciudad de Manizales. Fundada por la iniciativa de Clemens Weyersberg en 1700, esta industria se ha convertido en una herencia familiar que abarca ya dos generaciones completas. La fundación de la industria en Colombia solo se produjo durante la reconstrucción de Europa, tras la Segunda Guerra Mundial; la dificultad para realizar importaciones despertó en los empresarios manizaleños el interés por fundar industria local.

INCOLMA produce machetes y herramientas en general, cuenta con una planta de producción ubicada en la ciudad de Manizales, y su actividad económica logra absorber una gran cantidad de mano de obra local generando un promedio de 1.000 puestos de trabajo directo e indirecto al año. “Durante el IV trimestre de 2013, la producción del sector fabril en el Eje Cafetero aumentó 10,4%, las ventas crecieron 4,6% y el personal ocupado se incrementó en 1,9%, respecto al mismo período de 2012.” (DANE, 2013).

Es bien sabido que el recurso humano es de primordial importancia para el desarrollo industrial en términos de productividad, calidad y competitividad en el mercado, y que ello se encuentra en estrecha relación con las condiciones de los empleados en su entorno laboral. Así entonces, las políticas y esfuerzos por mejorar el clima organizacional de las

empresas ha sido redoblado en los últimos años, no solo como un intento de mejorar el rendimiento económico sino como una iniciativa que transforme los entornos laborales en escenarios de desarrollo personal y colectivo.

INCOLMA, como una de las empresas líderes de la región y responsable por una cantidad significativa de trabajadores, llama la atención sobre los procesos de administración de su recurso humano y los procesos de gestión de este. Se encuentra que en la empresa, objeto de interés del presente académico, aun no se han realizado estudios o trabajos en profundidad sobre los factores psicosociales en el área administrativa de la empresa. Lo anterior no solo es una debilidad que impide conocer el funcionamiento y productividad de la empresa sino que su falta de identificación pone de manifiesto y en cuestionamiento la significancia del clima laboral, pues advertir las condiciones personales específicas que inciden en el desempeño de los trabajadores e incluso fracturas en el clima organizacional, son claves para realizar intervenciones eficaces.

En este orden de ideas se propone abordar factores de riesgo o protectores relacionados con expectativas, valores y habilidades de cada trabajador, dimensiones que se encuentran relacionadas con su contexto sociocultural y su proyecto de vida y que inciden directamente en el desencadenamiento de estrés afectando el desempeño laboral, así como también, el entorno laboral o clima organizacional relacionado con las políticas empresariales que inciden en la motivación, la supervisión y la adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, configurando otros factores determinantes para la dinámica laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo el recurso más importante de toda organización con o sin fines de lucro es su equipo humano y uno de los deberes más importantes para una empresa es crear escenarios o climas laborales en los que se evite el incumplimiento de actividades, realización de expectativas y relaciones laborales desde la adaptación y observancia de buen desempeño y poca frustración laboral (Bohlander, 2001).

En concordancia con lo expuesto, la presente investigación pretende establecer y evaluar los factores psicosociales de la empresa INCOLMA de manera que sirva de insumo para el planteamiento pertinente de programas de intervención que incidan positivamente en el clima organizacional y como consecuencia, en la mejora y potenciación de condiciones laborales favorables, propiciando una mejor calidad de vida para el empleado, dentro y fuera de la organización.

2. JUSTIFICACIÓN

Hablar de factores psicosociales dentro de las dinámicas empresariales y del clima laboral, como un asunto de interés y de relevancia para ser investigado, tiene su asidero en problemáticas que se hacen específicas en la misma práctica del trabajo. Podría afirmarse que los factores psicosociales son un fenómeno que deviene problema en el campo de lo social, pues la contemporaneidad se caracteriza porque el mundo laboral y por supuesto los requerimientos empresariales, son imperantes para el acontecer familiar y social.

El mundo económico, íntimamente ligado al trabajo, es un factor ineludible de nuestra cultura. Las necesidades creadas en el mundo social en la actualidad, inseparables del trabajo, muestran la relevancia de indagar, en términos generales, por el mundo laboral y de manera específica por aquello que provoca u origina riesgos psicosociales.

La empresa INCOLMA, iniciada en Europa en el siglo XVIII e instalada en Colombia en los años 60's, es muestra de la implantación de movimientos fabriles que procuraron establecerse como dinamizadores económicos locales y nacionales, así como también el motor creador y vinculador de fuerza de trabajo; quizás su mayor pretensión ha sido en más de 60 años en el país, hacer florecer la industria nacional en la búsqueda de rentabilidad y perdurabilidad en el tiempo de su quehacer.

La pertinencia de esta investigación, tiene su asidero en los lineamientos legales que regulan el tema de riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo en Colombia. En tal sentido, la norma propone que las empresas deben estar atentas a los cambios en los factores psicosociales anualmente como mínimo, así como lo expone la resolución 2646 del 2008

por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Se encuentra pertinente también abordar y ganarle en profundidad a una temática que torpedea tanto los intereses directos de productividad de la empresa como el clima laboral y el ámbito psicosocial de sus empleados. La pregunta por los factores psicosociales atraviesa temas álgidos y singulares que al unísono permean la estructura social. Hablar entonces de su influencia en el clima laboral, costes laborales, productividad y competitividad es de suma importancia.

La relevancia del tema, radica en la posibilidad que presenta su estudio de conocer aspectos relacionados directamente con los intereses de los empleados como son su posible desvinculación laboral, reducción de ingresos y potenciales problemas con sus compañeros de trabajo, así como también ámbitos personales decaídos y frustración laboral, que se derivan de una pobre identificación de los factores psicosociales de riesgo y de propuestas de intervención que no tienen fundamento en información sistematizada y pertinente. Por incidencia y afectación estos temas se irradian a estructuras como el sistema público de

salud y seguridad social al generar un incremento, muchas veces injustificado, del gasto sanitario y deficiencias en el servicio de salud en términos de saturación.

La vitalidad potencia de un trabajo como el propuesto acá, estriba en poner en evidencia los factores que causan o son originarios de riesgos psicosociales con miras a una posible intervención que transforme en complejidad dicha problemática, y de la misma manera, identificar los factores protectores de los empleados como agentes que beneficieren la salud y propicien el bienestar del trabajador, de tal manera, que se pongan en consideración no sólo las soluciones para la dinámica empresarial sino el bienestar psicosocial de sus empleados, en este caso los que laboran en el área administrativa.

Indagar por causas propone un escenario de comprensión de un fenómeno, que resuena como un tema de gran talante para la llamada cultura organizacional de una empresa; convocados a advertir de manera clara y concisa, aquello que probablemente está generando pérdidas y disconfort psicosocial y económico y se podría vislumbrar con más certeza y veracidad sus posibles soluciones.

La complejidad a la que se apela en este trabajo está enfocada a vislumbrar tanto las falencias como las potencialidades concretas que emergen en la empresa, así como también las condiciones materiales y psicosociales que subyacen en sus empleados y que pueden ser causantes de inconformidad, ya sea en el ámbito meramente emocional, psíquico y mental como en el campo fisiológico.

Por ello, se pretende que este trabajo aporte a los directivos de la empresa INCOLMA un conocimiento acerca de los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los empleados del área administrativa y en esta medida, comprender las causas de esta problemática y la posterior intervención a través de políticas organizacionales traería consigo indicadores positivos en materia de bienestar laboral, sentido de pertenencia, y operatividad organizacional, los cuales contribuirán a los intereses particulares de INCOLMA tanto de accionistas como de empleados.

Emprender esta labor asistencial a los empleados es una de las vías que llevaría a INCOLMA a ser una de las empresas con mejores índices en cuanto a bienestar de su capital humano y a su rentabilidad, además, sentaría las bases para desarrollar mecanismos orientados a generar conformidad socio-laboral de todos sus empleados.

3. PREGUNTA

¿Cuáles son los factores psicosociales de riesgo y protectores existentes entre los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA?

4. ANTECEDENTES Y ESTADO DEL ARTE

Para esta investigación se entenderá por antecedentes el proceso según el cual han acaecido empíricamente algunos fenómenos o acontecimientos y por estado del arte, el lugar de enunciación que configuran las investigaciones o estudios realizados en términos generales frente al tema de interés, en este caso, los factores de riesgo psicosocial.

Respecto de los antecedentes, se hace necesario advertir que en la empresa INCOLMA, no se han realizado trabajos de largo aliento o fuertes que permitan referenciar cuál es el marco situacional de los factores psicosociales; en este caso, en los trabajadores del área administrativa. Su precariedad y ausencia imposibilita inferir un primer acercamiento al cómo ha devenido esta problemática, es decir, uno de los propósitos en esta investigación es justamente identificar los factores de riesgo psicosocial, pues aún no se han evidenciado su existencia y sus niveles. El antecedente entonces a nombrar y referenciar es que hasta la fecha no se han llevado a cabo procesos de indagación en el área administrativa de factores de riesgo psicosocial, por ello, la necesidad de plantear esta identificación y posterior evaluación como posibilidad para configurar antecedentes claros sobre el estudio del tema.

Ahora, teniendo en cuenta que es muy improbable que alguna empresa se salve de carecer de riesgos psicosociales o que por lo menos no existan en menor grado, en esta investigación se parte de la hipótesis que sí existen factores de riesgo psicosocial, que aún no se han develado en la empresa INCOLMA, de aquí que si bien no se tienen fuentes diáfanas para empezar una investigación con datos e información específica, no por ello es de menor talante los propósitos que se plantean aquí.

En términos de estado del arte, existe una riqueza enorme de trabajos e investigaciones frente al tema de los factores de riesgo psicosocial. Trabajos de grado, monografías, artículos, investigaciones subsidiadas por el interés de las empresas, entre otros, se hallan con facilidad, pues el tema es un tema actual, recurrente y de gran importancia para los intereses que tienen las empresas o cualquier institución donde se congreguen relaciones labores.

En esta escritura se referenciarán algunos trabajos realizados en Colombia, tanto a nivel regional como nacional, para plantear algunas consideraciones que pueden llegar a ser útiles y de importante referencia en este trabajo.

Veamos algunas:

- Investigaciones realizadas en empresas de producción de la ciudad de Cali han advertido que al interior de las organizaciones productivas es imperante los recurrentes accidentes biopsicosociales. Han determinado que este tipo de accidentalidad obedece por

un lado, a niveles estructurales que hacen parte de aspectos laborales (salario, condiciones laborales de la empresa, jefe inmediato o compañero, herramientas laborarles, percepción de turnos de trabajo) y ambientales (iluminación, temperatura, ruido, órdenes superiores, competencia con compañeros, físicos, químicos, ergonómicos y biológicos); y por otro lado, a niveles individuales (estabilidad, jornadas extenuantes, remuneración, condiciones infraestructurales, salud, inseguridad industrial, cargo laboral, descansos, condiciones económicas; entre otras como las molestias físicas).

Este tipo de problemáticas organizacionales ocasionan al interior de las empresas unas desventajas económicas, legales y sociales, puesto que los empleados que afrontan estas vicisitudes recuren a mecanismos jurídicos y de protección social para mitigar los efectos de dichos accidentes. La intención de estos investigadores se enfocó en el rastreo de los factores que llevan a la dinamización de la accidentalidad asociada a los riesgos biopsicosociales, con el fin de reducir estos riesgos a través de planes de acción que prevengan su manifestación y promover el bienestar de los empleados dentro de las empresas.

- Investigaciones que se llevaron a cabo sobre los riesgos psicosociales, abordaron la temática del clima organizacional y el estilo del liderazgo en un grupo de empresas colombianas que hacen parte del sector de los servicios sociales y salud. Los investigadores aplicaron una serie de herramientas (escala de clima organizacional ECO – cuestionario de factores psicosociales en el trabajo CFP – y el test de adjetivos de pitcher

PAT) para medir los datos que arrojaron la selección de una muestra de cuatrocientos participantes, con el fin de hallar coeficientes de correlación y regresiones lineales.

El liderazgo permite la organización y percepción del clima laboral y los aspectos psicosociales. Existen dos tipos de liderazgo, el uno está centrado en los individuos, el otro, busca el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El primero, es contextual y promueve la satisfacción y el desarrollo del equipo (bogan por un excelente clima laboral), mientras que el segundo, olvida asuntos relacionados con el autoestima y el clima laboral incidiendo en la calidad del desempeño (ejercen niveles de coerción y exigencia).

En esta medida, el líder influencia el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral de los empleados, relacionando la percepción y los efectos sobre los riesgos psicosociales que se manifiestan. Este tipo de modalidades de liderazgo hacen que se construyan climas organizacionales funcionales y disfuncionales, en este último, es en el que se dinamizan los riesgos psicosociales y los correspondientes efectos sobre la productividad, el bienestar y la satisfacción de los empleados

- Por otro lado, se han realizado investigaciones que indagan los factores que generan los riesgos psicosociales a través de la perspectiva de la calidad de vida y de los instrumentos adscritos a esta perspectiva. El enfoque seleccionado es de tipo cuantitativo acompañado de diseños no experimentales y bajo la descripción transversal. La herramienta utilizada

para recoger la información de 221 trabajadores pertenecientes a empresas del departamento de Santander fue el cuestionario.

Una de las causas que genera la aparición de riesgos psicosociales está relacionada con la flexibilización laboral, lo cual afecta al empleado en la inestabilidad laboral, salario insuficiente y la precarización de las condiciones laborales. También hallaron una tendencia a mejorar las condiciones de trabajo a profesionales que cuentan con trabajos administrativos, olvidando el reforzamiento de los contratos a profesionales de la salud, asistenciales y docentes.

- En el año de 2009 algunos los estudios sobre riesgos psicosociales han incrementado, ya que la presencia de estos fenómenos laborales acarrea afecciones de salud como el estrés, frustración laboral, desánimo, entre otras. Las investigaciones realizadas sobre los empleados de áreas administrativas de empresas químicas en Colombia se llevaron a cabo con el objetivo de hallar los factores que ocasionan los riesgos psicosociales para el conocimiento de la problemática y por ende, establecer programas que promuevan un beneficio ocupacional de los trabajadores.

Aplicaron un método conocido como Ista21, orientándolo a medir los datos a través de seis ejes: 1) Exigencias Psicológicas 2) trabajo activo y posibilidades de desarrollo 3) inseguridad 4) apoyo social y calidad de liderazgo 5) doble presencia y 6) estima. Este

conjunto fue utilizado para determinar las causas que estructuran los riesgos psicosociales. El punto central de la discusión se centró en que fueron tres de las dimensiones estudiadas (1-3-6) las más desfavorables y las que influenciaron contundentemente la aparición de riesgos psicosociales.

- En otras investigaciones, las condiciones del entorno laboral son indagadas con el propósito de vislumbrar los factores que impactan la salud mental y física de los empleados. Esta forma de proceder es una de las múltiples posibilidades que permiten comprender la conformación de los riesgos psicosociales los cuales afectan el sector ocupacional de las instituciones.

El primer paso es diagnosticar para luego intervenir. En esta medida, uno de los enfoques que se pueden utilizar es lo que se conoce como “La Gestión del Riesgo”, el cual, es definido como las actividades encargadas de dirigir y controlar las actividades y las organizaciones, por un lado; por el otro, en el plano de la puesta en marcha, la gestión del riesgo es una plataforma política para la aplicación de procedimientos y prácticas que permiten el análisis, la valoración y evaluación de los riesgos.

- Existen investigaciones que no sólo se dedican a indagar para y desde las empresas o factorías propiamente dichas, sino que el tema que es de interés en este trabajo es también relevante para cualquier asociación, institución o congregación de índole laboral. En este

sentido se han elaborado investigaciones que pretendieron realizar, a través de estudios exploratorios, la identificación de los diversos factores de riesgo que pueden afectar a la salud de los miembros de la comunidad, para que con base en los resultados del estudio posteriormente se desarrolle e implemente un programa de prevención comunitario. Temas como la alimentación, síndromes e imaginarios sobre la familia, son relevantes para configurar y determinar los factores de riesgo psicosocial.

- En el tema de riesgos psicosociales, publicados en revistas especializadas en el tema se ha encontrado que cuando se analizan los trastornos psicosociales, y estos son derivación de la organización y del puesto de trabajo, estos influyen en el rendimiento del trabajador, en su satisfacción y en su salud. El exceso de exigencias psicológicas, la falta de apoyo y calidad de liderazgo, son algunos de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y que desencadenan en el burnout, que se define como una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

También se aborda el mobbing término acuñado como “un terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por una o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva”. (Girón & Fernández, 2011)

A grandes rasgos y de manera sucinta, se encuentran muchos y variados estudios, en el que la relevancia que adquiere determinar los factores de riesgo psicosocial de cualquier

organización son clave para el clima laboral y la satisfacción personal, en tanto con su determinación, identificación y posterior evaluación, se pueden llevar a cabo planes, programas o proyectos que coadyuven al bienestar de los trabajadores y la productividad de las empresas.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Determinar los factores de riesgo psicosocial existentes entre los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.

5.2 Objetivos específicos

- Describir las características de la empresa INCOLMA en términos de factores de riesgo psicosocial.
- Caracterizar las condiciones individuales de los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.
- Identificar los factores de riesgos psicosociales intra-laborales de los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.
- Identificar los factores de riesgos psicosociales extra-laborales de los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.

- Determinar los niveles de estrés de los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.
- Identificar los factores protectores de los empleados activos del área administrativa de la empresa INCOLMA.

6. MARCO TEÓRICO O REFERENTE CONCEPTUAL

En relación con este trabajo se tiene al ser humano como un escenario esencial, donde es pertinente abordar los aspectos psicosociales que hacen que mejoren o proporcionen calidad de vida a los colaboradores de la organización. Un factor psicosocial como lo expone Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007)

es la condición o condiciones que vive y experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante, con el trabajo y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto no se constituye un riesgo sino hasta el momento en que se convierta en algo potencialmente nocivo para el bienestar del individuo o individuos o cuando desequilibran su relación con el trabajo; o con el entorno. (p. 6)

Encontramos además que Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007), define los riesgos psicosociales como la Condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por ultimo producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. (p.6)

También se tuvo en cuenta la definición expuesta por la resolución 2646 de 2008: (Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales, externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador los cuales en un interrelación dinámica, mediante percepciones y

experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Desde otra perspectiva, ¹Los factores de riesgos psicosociales 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,2004^a)

Para el comité mixto OIT-OMS (2009), los factores de riesgos psicosociales en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, así como el contexto social y ambiental, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal y fuera del trabajo.

Sin dejar de lado los factores psicosociales protectores que refieren a aquellas situaciones y formas de organización empresarial que se configuran en agentes que benefician la salud, propiciando bienestar al trabajador, así como lo expone Toro, Londoño, Sanín, & Valencia (2010), el factor de riesgo psicosocial es cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral que puede afectar negativamente su salud, bienestar, desempeño y también su desarrollo personal. Y el factor protector psicosocial se presenta cuando dicha condición minimiza o elimina un riesgo y además afecta positivamente las dimensiones antes descritas.

El Ministerio de Protección Social (2008), define los factores de riesgo psicosocial “como aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que en una interrelación dinámica generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas”. Además, considera que hay factores protectores que Promueven la salud y el bienestar en el trabajo.

En este orden de conceptualizaciones respecto de los factores psicosociales se encuentra pertinente el abordaje, para el objeto del presente trabajo, la definición que expone la (OIT), pues la definición es más descriptiva respecto de la propuesta de la resolución del Ministerio de Protección Social.

Frecuentemente los factores psicosociales de riesgo son interacciones que están conformadas por diversas variables personales del trabajador como sus interacciones entre el trabajo y el ambiente, la satisfacción laboral, las condiciones de la organización, capacidades del colaborador, la actitud, la cultura, la motivación, las percepciones y los recursos personales y profesionales que utilizan las personas a la hora de presentarse algún conflicto, ya que la personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta en las distintas situaciones laborales.

Retomando las diferentes perspectivas teóricas que dan a conocer los autores se puede concluir entonces que, los factores de riesgos psicosociales 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 del trabajador como al desarrollo de su trabajo. De ahí

que al identificar los factores protectores en el colaborador se minimice el nivel de riesgo, promoviendo así la salud y bienestar del empleado.

6.2 Modelo de análisis de riesgos psicosociales

El primer modelo es el expuesto por el Ministerio de Protección Social (2008) que propone que:

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales, externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador los cuales en un interrelación dinámica, 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

6.2.1 Condiciones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Tabla 1. Condiciones intralaborales

Fuente: (CARLUMA, 2007)

Son entendidas como aquellas características internas del trabajo y de su organización que influyen en 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 de 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 (Citado por CARLUMA, 2007).

A partir de estos modelos se identifican cuatro dominios que actúan como posibles fuentes de riesgos 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. Pueden ser de diversa naturaleza: cuantitativa, cognitiva o mental, emocional, 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 del trabajo tales como 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. Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007, pp. 16- 27)

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES	<p>Tiempo fuera del trabajo.</p> <p>Relaciones familiares.</p> <p>Comunicación y relaciones interpersonales.</p> <p>Situaciones económicas del grupo familiar.</p>
EXTRALABORALES	<p>Características de la vivienda y de su entorno.</p> <p>Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo.</p> <p>Desplazamiento vivienda-trabajo.</p>

Tabla 2. Condiciones extralaborales

Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007, p. 28)

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.

CONSTRUCTO

VARIABLES

INFORMACION SOCIO- DEMOGRAFICA	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (ultimo nivel de estudio alcanzado). Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socio económico de la vivienda Tipos de vivienda
-----------------------------------	--

INFORMACION OCUPACIONAL	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.
	Modalidad de pago

Tabla 3. Condiciones individuales

Fuente: Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007)

7. METODOLOGÍA

El desarrollo de la presente investigación requirió el desarrollo de una metodología de tipo mixto, lo anterior implica el entrecruzamiento de datos cualitativos y cuantitativos. Teniendo en cuenta que el objetivo general es indagar los factores que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en el área administrativa de la empresa INCOLMA de la ciudad de Manizales, se hacía necesaria la realización de mediciones acerca de condiciones específicas y a la vez, valorar las percepciones de los actores.

Para cumplir el objetivo planteado, se acudió principalmente a una **batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales** consolidada por el **Ministerio de la Protección de Colombia** en asocio con el **Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales** adscrito a la Universidad Javeriana, y la cual fue aplicada y validada mediante la aplicación a empleados de empresas afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales); adicionalmente, incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”. Modificado y validado por Villalobos (Citado por CARLUMA, 2007, pp. 20 - 30)

Los instrumentos que conforman la batería y que se utilizaron para la evaluación de factores de riesgos psicosociales en la organización INCOLMA son los siguientes:

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

Cada uno de estos instrumentos fue aplicado de forma independiente para la evaluación integral de los factores de riesgos psicosociales.

Como la naturaleza de esta investigación es de tipo mixto, se propone acudir a una serie de instrumentos debidamente validados para recopilar la información necesaria, sistematizar los datos y por último, arrojar los resultados que sustenten el problema construido. Para ello, se aplicaron cuatro instrumentos diferentes.

El primero de ellos busca indagar algunos aspectos individuales y sociodemográficos. En segunda instancia, se aplicó el cuestionario que indagaba acerca de los factores intra-laborales que consta de dos formas, el primero con 123 preguntas aplicado a jefes, supervisores y profesionales (Formato A), el segundo con 97 preguntas

aplicado a auxiliares, asistentes (Formato B), en tercera instancia se aplicó el cuestionario que indagaba a cerca de los factores extra-laborales forma A y B y la escala de estrés, único formato.

Los instrumentos miden aspectos individuales, socio-demográficos, intralaborales y extralaborales cuyo desequilibrio se traduce en un deterioro a la salud y al ambiente laboral, desencadenado en los empleados estrés, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, frustración, fatiga física y mental y desequilibrios biológicos y fisiológicos en los trabajadores.

Los instrumentos de la batería se aplicaron a una muestra de 51 trabajadores del área administrativa en formato físico e individual. Posteriormente, se sistematizaron los datos en una base de datos para el respectivo análisis y finalmente, se interpretaron los datos según el componente teórico de la investigación.

El método de los datos recolectados a través de las encuestas se realizó por medio de la sistematización en consolidados de bases datos para el respectivo análisis. En esta fase de la investigación se buscó ponderar el total de los dominios a partir de la sumatoria de cada uno de ellos, teniendo en cuenta las dimensiones y los indicadores respectivos. Lo anterior posibilita crear un contexto de discusión para determinar el tipo de riesgo (Sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto, riesgo muy alto) psicosocial del área administrativa de INCOLMA.

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS POR DOMINIO

8.1 Dominio demandas del trabajo

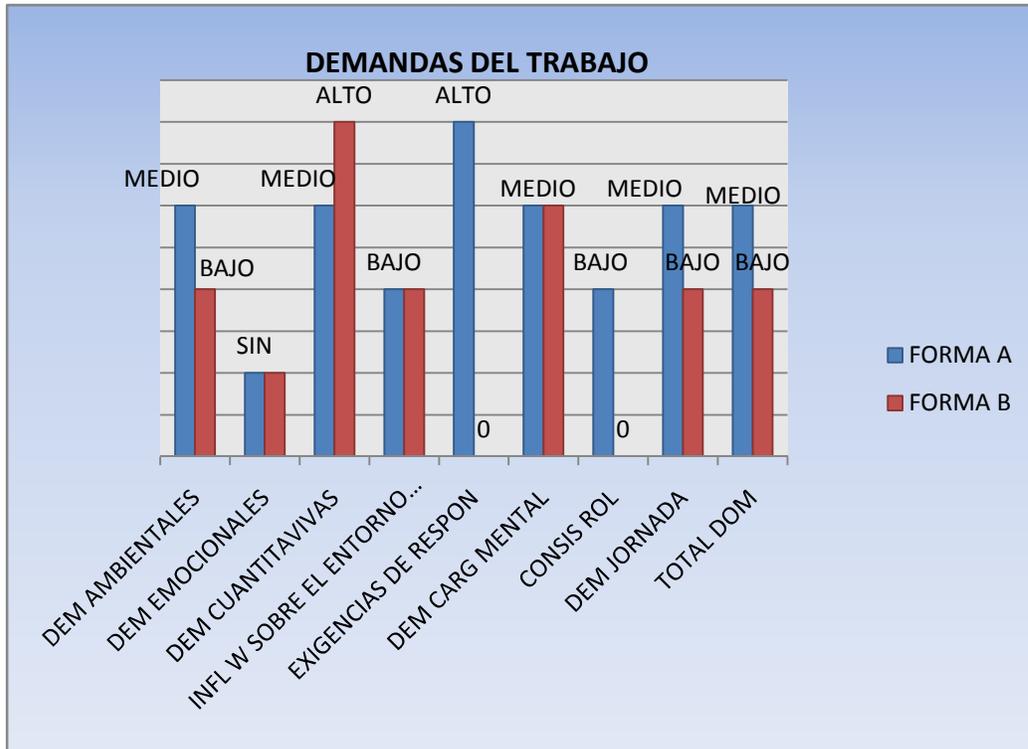


Gráfico 1. Demandas del trabajo

Fuente: Construcción propia

En el dominio “*demandas del trabajo*” que según la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social, son “las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”. (Citado por CARLUMA, 2007, p. 23)

Se encuentra que en la empresa INCOLMA en el formato B existe un nivel alto en la dimensión de **demandas cuantitativas** que se definen como las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo; el nivel de riesgo es alto pues al parecer, la organización no brinda tiempo suficiente al colaborador para atender el volumen de las tareas asignadas, y exige al empleado trabajar a un ritmo muy rápido. Las pausas activas son de poca duración o nulas y las jornadas de trabajo son extensas, mientras que en el formato A el nivel de riesgo es medio el cual es caracterizado como un factor controlado, pues disminuyen la probabilidad de riesgo y contribuyen a la salud mental, social y física del colaborador y aporta positivamente al clima laboral de la organización.

En la dimensión **exigencias de responsabilidad del cargo**, que según la batería de riesgos psicosociales consolidada por el Ministerio de Protección Social son

las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, en particular esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección bienes información confidencial, salud y seguridad de otros que tienen un impacto importante en el área (sección) en la empresa o en las personas. Adicionalmente los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador

el factor de riesgo es alto para el formato A pues seguramente los colaboradores deben asumir la responsabilidad de los resultados del área que tienen a su servicio,

supervisar personal, manejar dinero o bienes cuyo valor para la empresa es de gran importancia. Estas condiciones exigen del trabajador tener altos niveles de concentración y un importante esfuerzo por mantener el control, para el formato B no aplica esta dimensión.

En la dimensión **demandas ambientales**, que son condiciones de tipo físico, químico, biológico, ergonómicas, de saneamiento o de seguridad industrial, se encuentra que en el formato A hay un factor de riesgo medio, el cual no es alarmante teniendo en cuenta el tipo de organización a la que se le está aplicando esta batería; en el formato B el factor de riesgo es bajo, tenido en cuenta como factor protector pues disminuye la probabilidad de existencia de un riesgo organizacional en esta dimensión.

En la dimensión **demandas emocionales**, se encuentra que la empresa INCOLMA no representa riesgos emocionales tanto en el formato A como en el B el resultado está exento de este riesgo, pues los colaboradores tienen una buena relación entre ellos, lo cual permite que estén expuestos a un buen trato por parte de sus compañeros y/o superiores, y de esta manera no frustren sus emociones al inhibirse de comunicarlas.

Estas demandas emocionales al no representar riesgo se convierten así en un factor protector para la organización pues es una homeóstasis emocional que permite que el desarrollo de funciones asignadas, en este caso en la organización, se realice de manera

eficaz, desarrollando y promoviendo la inteligencia emocional de los colaboradores, considerada como

aquella que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal y laboral. (Goleman, 2012)

En la dimensión **influencia del trabajo** sobre el entorno extra-laboral el formato A y el B se encuentran en un nivel de riesgo bajo, lo cual indica que las altas demandas y esfuerzos del trabajo no afectan negativamente la vida personal y/o familiar del trabajador. En la dimensión **demandas de carga mental** tanto el formato A como el formato B se encuentran en un factor de riesgo medio, lo cual indica que a pesar del esfuerzo importante de memoria, atención o de concentración que deben tener los colaboradores, no existe un peligro por riesgo, se maneja adecuadamente la excesiva información que se lleva a cabo y de esta manera, previenen el riesgo físico, mental y/o social.

En la dimensión **consistencia del rol** para el formato A muestra un factor de riesgo bajo pues dentro de la organización se le presentan al trabajador exigencias consistentes y compatibles durante el ejercicio de su cargo. En la dimensión **demandas de la jornada de trabajo** en el formato A se encuentra en un nivel de riesgo medio lo cual indica que las exigencias que la organización le hace al colaborador en términos de tiempo de duración de

la jornada no es un desencadenante de riesgo dentro de esta organización, en el formato B el nivel de riesgo es bajo.

8.2 Dominio control sobre el trabajo

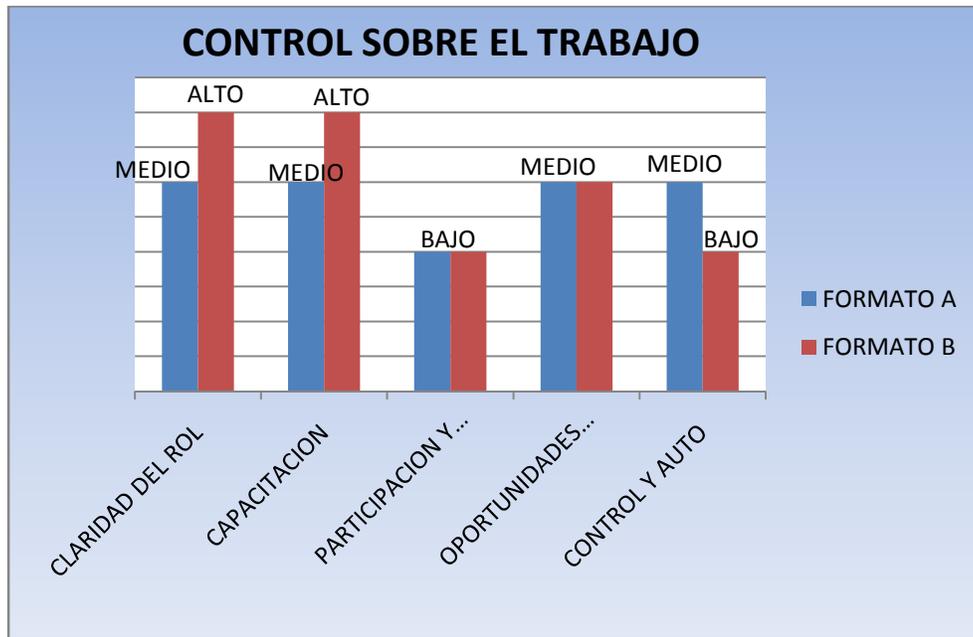


Gráfico 2. Control sobre el trabajo

Fuente: Construcción propia

El dominio **control sobre el trabajo** se refiere a la toma de decisiones que tiene el colaborador frente a su puesto de trabajo, a la

posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que interviene en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y el desarrollo de habilidades y son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2008)

Dentro de este dominio encontramos en el formato tipo B un grado alto en la dimensión **claridad del rol** y **capacitación** siendo un factor de riesgo psicosocial que conlleva a no ejercer bien las funciones del puesto de trabajo y que se ven reflejadas en los resultados, esto se presenta cuando la organización no ha dado una inducción clara y adecuada al colaborador sobre las funciones de su puesto de trabajo, objetivos, autonomía, resultados y el impacto que tiene el puesto de trabajo dentro de la organización, puede reflejarse también este nivel alto en la ausencia de capacitación, el cual muestra un nivel alto de riesgo, lo que indica que es casi nula la práctica y el ejercicio de capacitación dentro de esta organización.

El dominio de **capacitación** hace referencia a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que brinda la organización a los colaboradores, relacionados con el puesto de trabajo para potenciar sus conocimientos y habilidades, así como al seguimiento de los mismos. En este dominio se refleja un riesgo alto debido a que las actividades de capacitación, entrenamiento y formación, son inexistentes, limitadas o no son las pertinentes para desempeñar el puesto de trabajo exitosamente, lo cual conlleva a que se realice un trabajo mecánico y sin ninguna orientación, objetivos y conocimiento del puesto; no tener una capacitación adecuada conlleva a no tener claridad sobre el rol que se debe de ejercer en el puesto de trabajo dentro de la organización.

También se encuentra en los formatos tipo A y B, niveles de riesgo medio y niveles de riesgo bajo, los cuales son caracterizados como factores protectores y en consecuencia, disminuyen la probabilidad de riesgo y contribuyen a un mejor clima laboral, salud mental y física del colaborador.

8.3 Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



Gráfico 3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Fuente: Construcción propia

En este dominio de **liderazgo y relaciones sociales** se evidencian varias dimensiones como relación con los colaboradores que se encuentran en un nivel de riesgo bajo, y retroalimentación del desempeño y relaciones sociales en un nivel de riesgo medio en el formato tipo A aunque se refleja que el formato tipo B frente a las relaciones sociales puntúa un nivel bajo. En la dimensión **característica de liderazgo** se encuentra en un mismo nivel en el formato tipo A y B analizando este resultado se observa que dentro de la

organización hay un nivel de gestión por parte de los jefes con relación a la planificación del trabajo, resolución de conflictos, participación, apoyo, motivación y comunicación con sus trabajadores. Por ende, se ve reflejado en sus colaboradores este mismo resultado obteniendo un nivel de riesgo bajo.

Podemos ver que en este dominio se encuentra un factor de riesgo bajo, resaltando que dentro de éste hay una dimensión de riesgo alto **retroalimentación del desempeño** en el formato tipo B, donde el trabajador puede identificar y potenciar sus fortalezas y minimizar las debilidades y mejorar su desempeño laboral. De acuerdo con el Ministerio de Protección Social (2008), esta dimensión “describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar su fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar o mantener su desempeño”. (p.25)

Lo anterior se obtiene después de una evaluación del desempeño que realiza la organización. Aunque este aspecto manifiesta un riesgo alto cuando la retroalimentación no existe, es poco clara, inoportuna para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

8.4 Dominio Recompensas



Gráfico 4. Recompensas

Fuente: Construcción propia

El dominio **Recompensas** definido como “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución, financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2008)

En la dimensión **Recompensas** derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el nivel de riesgo para el formato A es medio, lo cual indica que no hay un riesgo manifiesto, sin embargo, en comparación con el formato B se muestra que los trabajadores pertenecientes al formato A sienten menos orgullo y sentido de pertenencia por la organización de trabajar respecto del B; esto podría deberse a la antigüedad que tienen en el cargo y/o en la empresa lo que hace que su trabajo se convierta en algo rutinario.

Se podría concluir que los empleados pertenecientes al formato B, presentan un nivel de riesgo alto en las demandas cuantitativas, lo cual podría obedecer al tema de capacitación, que según el resultado encontrado es poco o ineficiente, lo que la ubica como uno de los factores en un nivel alto de riesgo. Dicho en otras palabras, los empleados perciben demasiada carga laboral, una causa podría ser que la capacitación que están recibiendo no está impactando la forma de hacer eficientemente su trabajo.

8.5 Presentación y análisis general de factores psicosociales

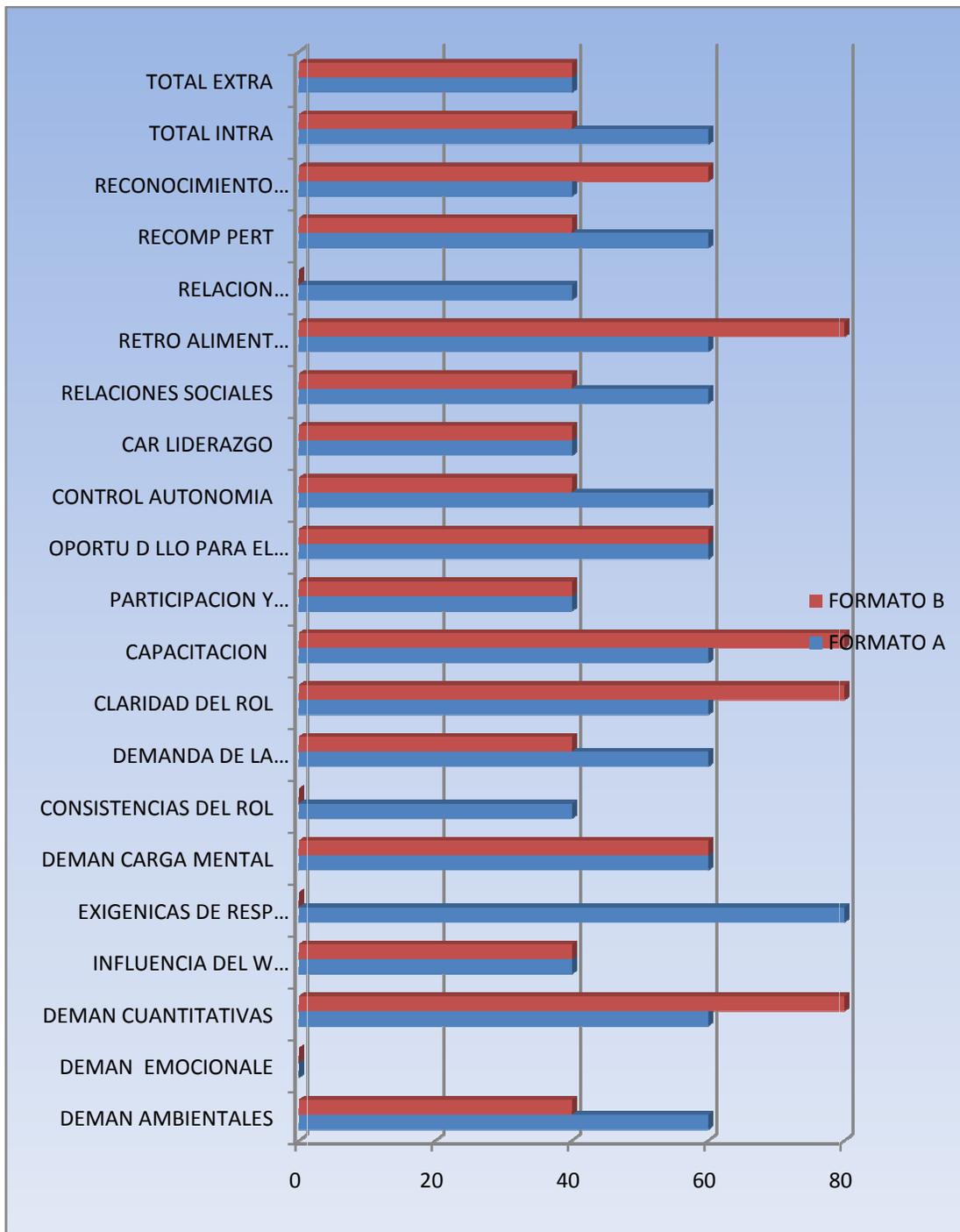


Gráfico 5. Presentación y análisis general de factores psicosociales

Fuente: Construcción propia

En esta gráfica se visualizan los factores de riesgo psicosocial que se encuentran en un nivel alto como: retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, demandas cuantitativas del formato tipo B, los cuales son colaboradores auxiliares, y asistentes administrativos. Y el formato tipo A encontramos un factor de riesgo alto en el dominio de exigencia de responsabilidad del cargo, el cual se les aplicó a jefes y supervisores de diferentes áreas. Este componente sobresale por el nivel de responsabilidad del área o sección que tiene a cargo, y deben velar por el bienestar físico, mental, emocional, laboral del empleado y mostrar resultados de su área a cargo, responsabilidad que no puede transferirse a otra persona.

8.6 Análisis de factores de riesgo extra laborales

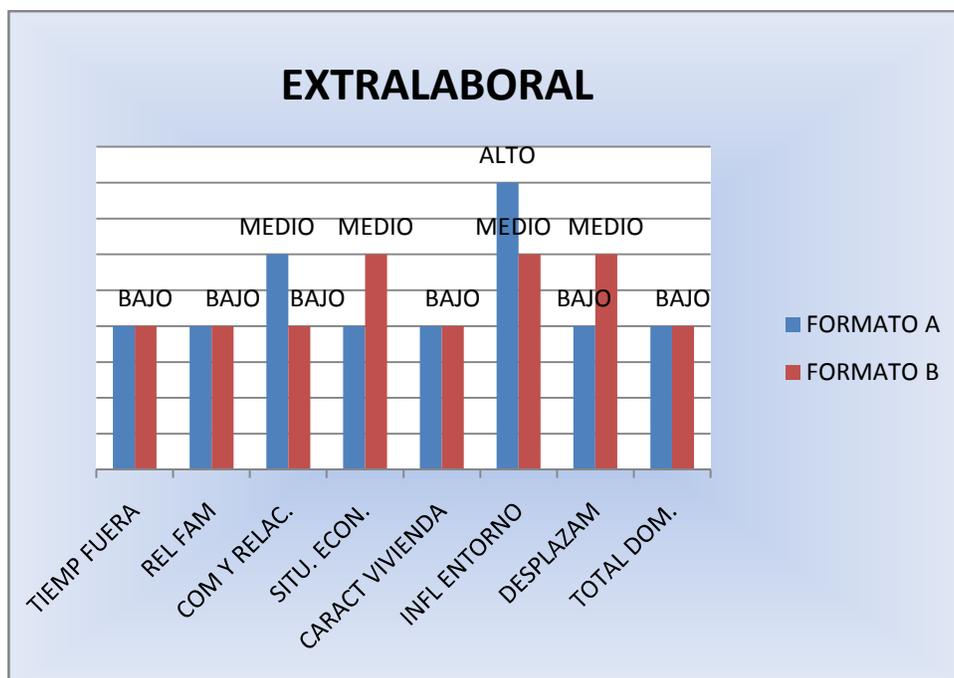


Gráfico 6. Análisis de factores de riesgo extra laborales

Fuente: Construcción propia

En esta gráfica de factores extra-laboral se evidencia que el personal administrativo manifiesta que hay un nivel riesgo alto en el formato A, en la dimensión **influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo**, que

corresponde al flujo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y la actividad laboral del trabajador, esta fuente se constituye un factor de riesgo cuando las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2008, p. 28)

Está en un nivel de riesgo alto, comparado con el formato B que se encuentra en un nivel de riesgo medio, en un factor protector que ayuda a minimizar los niveles que están en un nivel alto.

Comunicación y relaciones interpersonales se encuentra en nivel de riesgo medio formato A y formato B se encuentra como factor protector, lo cual indica que hay una buena interrelación de comunicación, se podría afirmar que recibe apoyo de su familia, amigos, personas cercanas, lo cual hace que el trabajador se sienta realmente escuchado y comprendido. Lo que lo convierte en un factor protector, así como las demás dimensiones que se encuentran en un nivel de riesgo medio – bajo obteniendo un total de dominio bajo.

8.7 Análisis del estrés

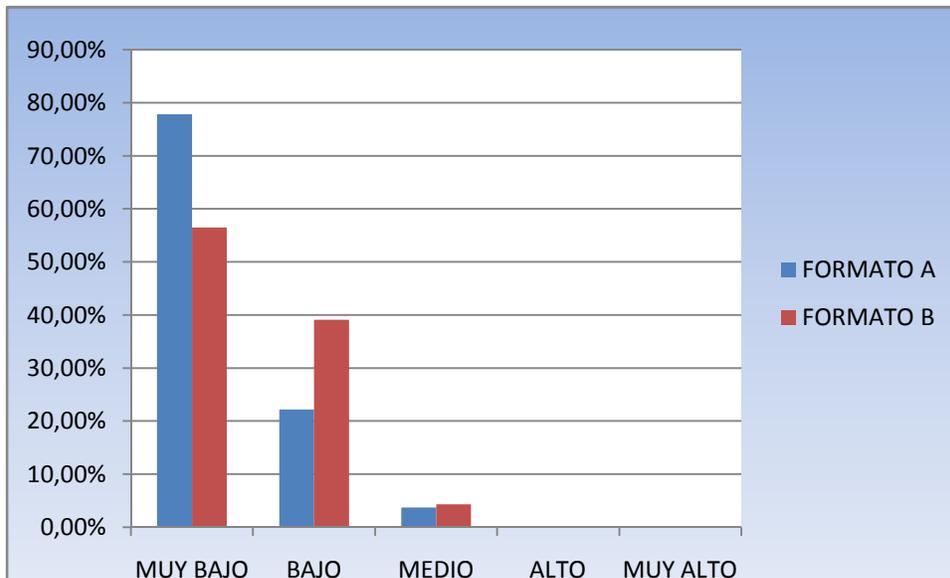


Gráfico 7. Análisis de estrés

Fuente: Construcción propia

En esta gráfica existe un factor protector de estrés muy bajo en el formato A y B lo cual hace que los colaboradores no manifiesten síntomas de estrés, por lo que no amerita realizar programas de intervención, sino programas de promoción en salud. Lo anterior está sumamente relacionado con las demás dimensiones que se encuentran en un factor protector que ayudan a minimizar los factores que presentan un nivel de riesgo alto, para que se propicie mejor calidad o bienestar en el colaborador.

8.8 Análisis de la estructura sociodemográfica

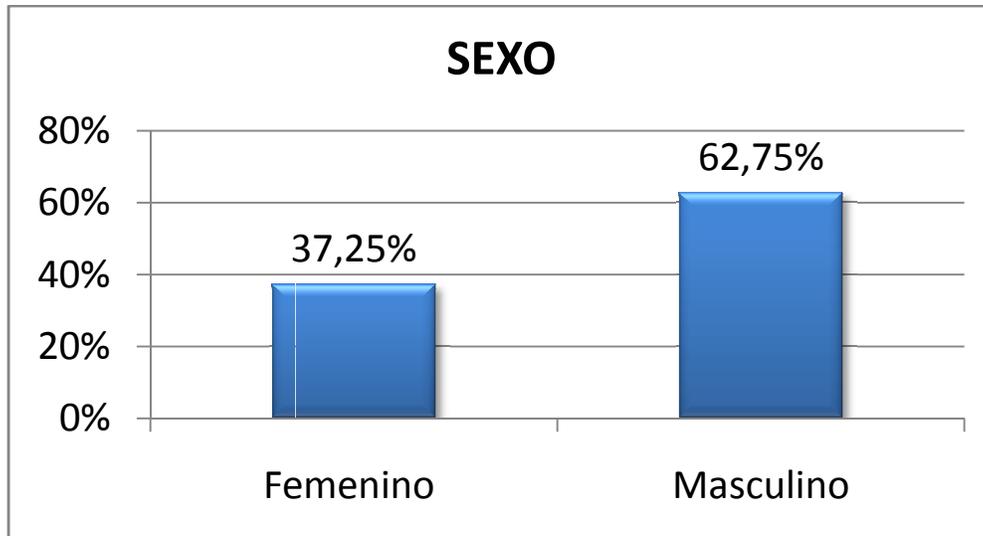


Gráfico 8. Análisis de la estructura sociodemográfica

Fuente: Construcción propia

En este análisis sociodemográfico se observa que dentro de la organización prevalece el género masculino con un porcentaje de 62,75%, quizás por la actividad a la que se dedica al ser una empresa industrial.

8.9 Estado civil

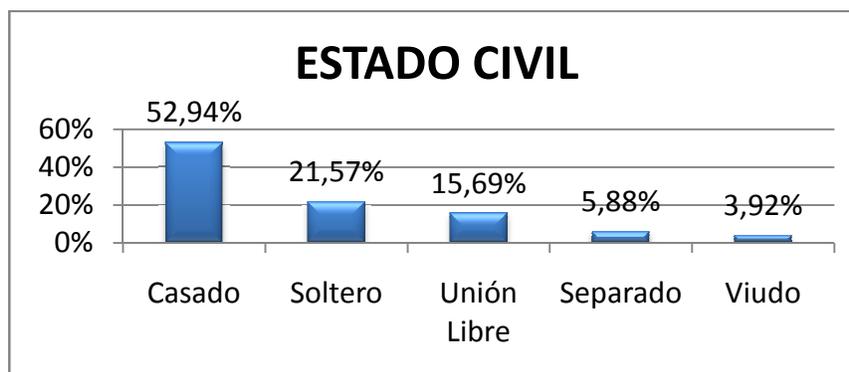


Gráfico 9. Estado civil

Fuente: Construcción propia

En la información sociodemográfica, se evidencia que en la variable de estado civil prevalece el personal casado con un porcentaje de 52,94% lo cual indica que son personas estables. Seguidamente, se encuentra que el 21,57% son solteros.

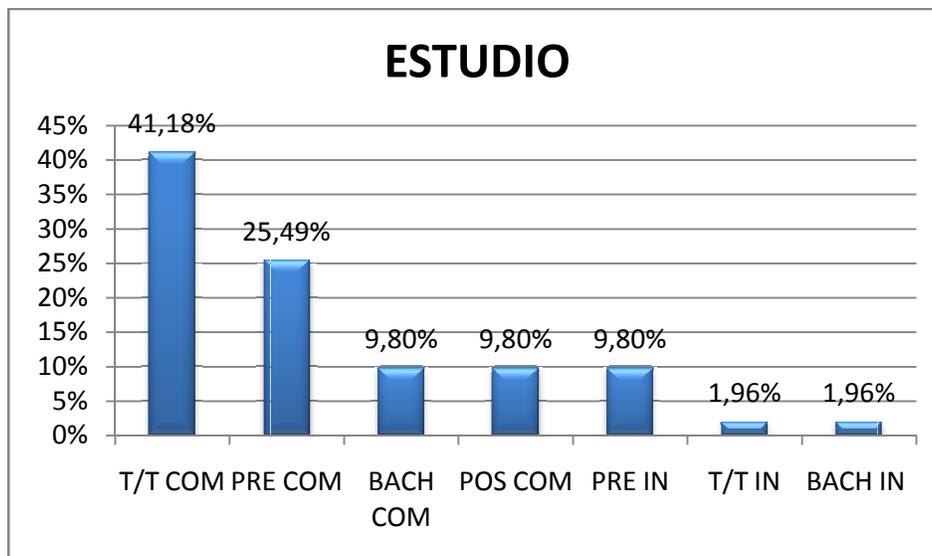


Gráfico 10. Estado civil

Fuente: Construcción propia

Se encuentra que un 41,18% de la población tiene estudios técnicos o tecnológicos, mientras que existe un 25,49% con estudios de pregrado completo, porcentajes que son comparados con los que tienen un nivel mínimo de personas con formación técnica y bachiller incompletos, lo que indica que en la organización el personal administrativo tiene en su mayoría formación profesional y tecnológico.

8.10 Nivel de formación

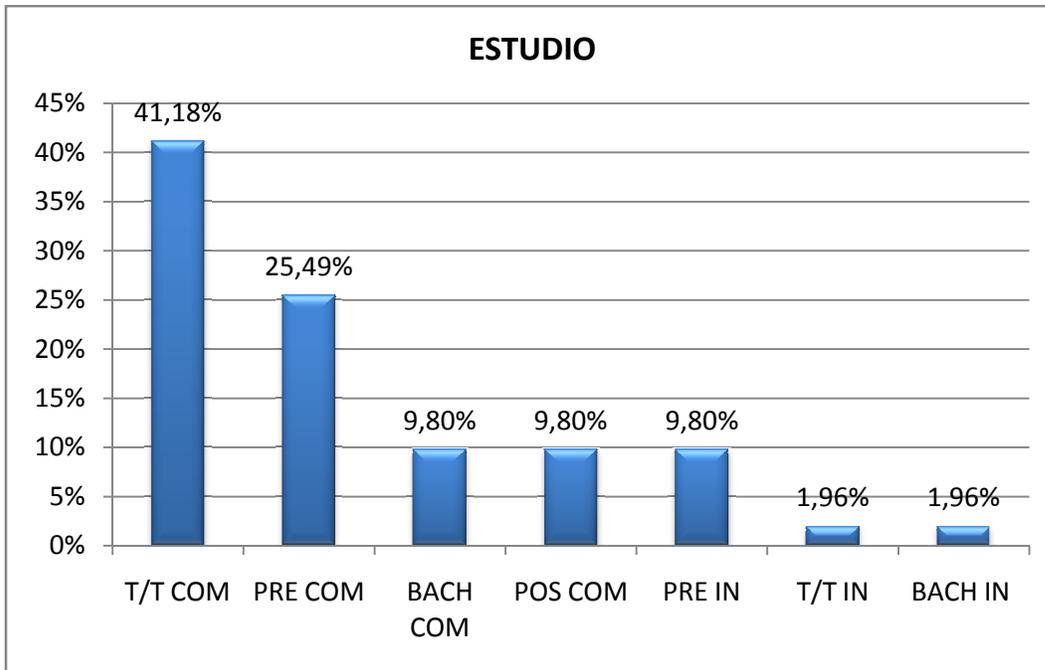
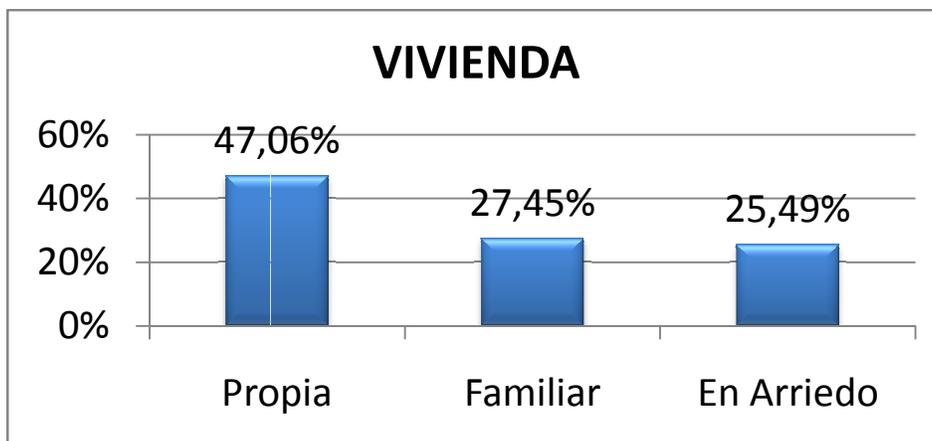


Gráfico 11. Nivel de formación

Fuente: Construcción propia

El personal administrativo se encuentra ubicado en estrato 3, se observa que en la empresa prevalece éste con un 52,94% seguido el estrato 4 con un 19,61% y el estrato 6 con un 15,69%. Lo cual indica que los colaboradores se encuentran ubicados en estrato medio. Teniendo en cuenta que una minoría del personal se encuentra ubicado en estratos 1 y 2.

8.10 Vivienda



El contexto sociodemográfico muestra que estando la mayor parte del personal en estratos altos, se evidencia que hay un alto porcentaje de vivienda propia con un 47,06% en tanto que el 27,45% reportaron en vivir en viviendas familiares y solo una cuarta parte con el 25,29% deben pagar por el uso de su vivienda. Prevalece con un 52,94% estrato 3 seguido del estrato 4 con un 19,61% y el estrato 6 con un 15,69% y solo los estratos 1 y 2 se refleja una muestra poco relevante.

8.11 Años de servicio



Gráfico 12. Años de servicio

Fuente: Construcción propia

En la información ocupacional se observa que los colaboradores son personas que llevan allí laborando más de 11 años. Como se puede ver en la gráfica el 39,22% lleva mucho tiempo en la organización, esto hace que la organización y el colaborador sean más estables. Personas que llevan menos de un año se encuentran en un porcentaje bajo, se podría decir que la empresa es aparentemente generadora de estabilidad laboral.

8.12 Formato A y B

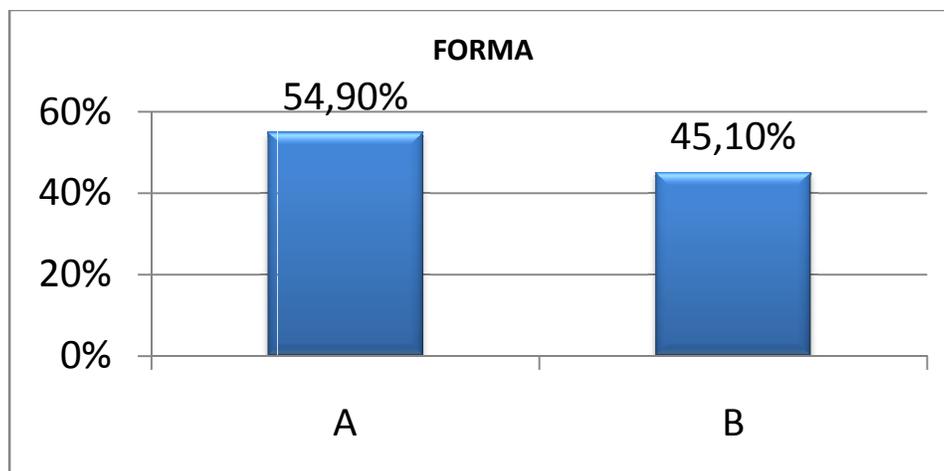


Gráfico 13. Aplicación formatos A y B

Fuente: Construcción propia

Al personal administrativo se les aplicó los dos formatos tipo A y B. En el 54,90% sobresale el formato A donde se puede decir que prevalecen las jefaturas, supervisores, y profesionales de algunas áreas y formato B con un porcentaje de 45,10% los cuales son colaboradores asistentes y auxiliares de diferentes áreas.

9. ANÁLISIS INTEGRAL

Partiendo de los resultados arrojados por los instrumentos de la batería, se hace necesario hacer la articulación entre los modelos de interacción entre demanda, control y apoyo social que sustentan la estructura.

Modelo demanda control: Este modelo habla de dos variables: toma de decisiones y demandas del trabajo.

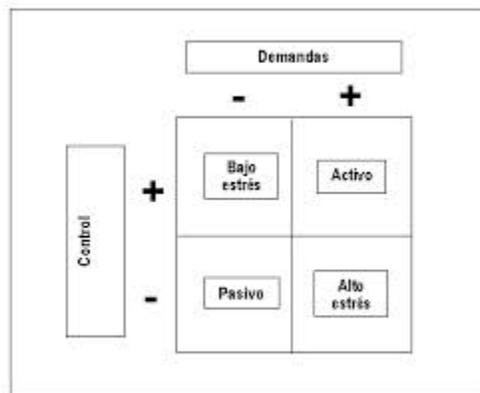


Gráfico 14. Modelo de demanda de control

Fuente: (Elsevie, 2003)

De acuerdo con el modelo de Karasek y Theorell (Citado por Mansilla Izquierdo, s.f) y trayéndolo a la empresa objeto de estudio de esta investigación se encuentra que:

FORMATO	DEMANDA	CONTROL	ESTRÉS
A	MEDIO	MEDIO	MUY BAJO
B	BAJO	BAJO	MUY BAJO

Gráfico 15. Cuadro demanda, control y estrés

Fuente: Construcción propia

Los trabajadores de la empresa Incolma, forma B, registran un nivel de riesgo bajo en el dominio de demandas sobre el trabajo y control, bajo esta lógica y teniendo en cuenta el modelo propuesto por Karasek y Theorell (Citado por Mansilla Izquierdo, s.f) se podría asegurar que los empleados presentan una actitud pasiva, lo cual da como resultado un nivel de estrés muy bajo. Dicho en otras palabras; aunque en la empresa se presenten unas dimensiones altas, como las demandas cuantitativas, también hay otras sin riesgo o protectoras, como las demandas emocionales, dando como resultado un equilibrio saludable para los empleados en la organización.

Además se podría asegurar que el ritmo de trabajo es el adecuado, hay una distribución equitativa de las responsabilidades, las órdenes suelen ser claras, y a los empleados les es fácil concentrarse en sus actividades.

En contraste con lo expuesto, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo (toma de decisión), por lo que un trabajador en un nivel pasivo es propenso a frustrar sus habilidades al no tener la posibilidad de potencializarlas, como se encuentra en la dimensión de

oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, la cual se encuentra en un nivel medio de riesgo, pues los empleados no están desarrollando al máximo su potencial.

Por otro lado, se encuentra que los trabajadores de la forma A en la empresa Incolma, registran un nivel de riesgo medio en el dominio de demandas, al igual que el dominio de autonomía y control. Como consecuencia, esta valoración genera un nivel de estrés muy bajo. Este resultado puede obedecer a que las estrategias de afrontamiento son adecuadas, las relaciones sociales entre los trabajadores son buenas y este aspecto asegura no caer en un nivel de estrés alarmante.

En el control y la toma de decisiones podría haber una mayor autonomía referente al cargo y esto podría deberse a que dentro de la organización no hay una buena capacitación por ende la claridad del rol presenta un riesgo medio.

Este modelo se amplía introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, por lo tanto, y en sintonía con los resultados obtenidos, se puede observar que los trabajadores de los formatos A y B cuentan con una oportuna cantidad y calidad de apoyo social de los superiores, jefes, supervisores, compañeros y su vez tienen, una adecuada relación interpersonal con los mismos.

Siegrist (1996) (Citado por Mansilla Izquierdo, s.f) , plantea el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa, en este caso el resultado muestra que los trabajadores del formato B, presentan un nivel riesgo medio en el tema de recompensas, sin embargo, su nivel de esfuerzo extrínseco (demandas) es bajo, y por tanto su nivel de estrés es mínimo,

además, para el formato A el nivel de riesgo por recompensas es bajo, los empleados no se encuentran alineados con el sentido de pertenencia a la organización y como estrategia de afrontamiento se identifica la compensación y recompensa que adquieren por el grado de demanda que tienen sobre su labor.

10. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Es necesario comunicar al jefe de gestión humana sobre la importancia de identificar los factores psicosociales, ya que ellos inicialmente no tenían investigaciones o trabajos frente al tema, aún cuando son de gran importancia para la organización y para la dependencia de salud ocupacional; con el fin de que a partir de la información obtenida, se puedan consolidar propuestas de intervención orientadas a mejorar la calidad de vida del trabajador y por ende, de la organización.

Se recomienda a la organización realizar la aplicación de esta batería a la planta de herramientas y machetería en sus respectivas secciones para determinar los factores psicosociales en los operarios de la organización pues es de vital importancia para contribuir al bienestar del colaborador y de esta manera, de la organización.

Tener en cuenta el monitoreo anual que exige la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección social para evaluar los factores psicosociales.

Tener en cuenta las observaciones de las personas evaluadas en el estudio realizado, ya que en algunas preguntas hay distorsión y desconocimiento de las temáticas evaluadas.

Plantear estrategias en los procesos de intervención de factores psicosociales, con profesionales con la experticia en la respectiva temática para mejorar la calidad de vida, la

convivencia, las relaciones sociales y el bienestar laboral en los colaboradores y por ende la empresa a nivel de clima laboral.

Las condiciones del clima laboral colaboró notablemente en la realización del proyecto, los colaboradores muy dispuestos en poder contribuir para un mejoramiento a nivel de salud, física, mental y laboral, los casos en que no se diligenció el formulario fueron mínimos, y cada uno de ellos por la interrupción del tiempo dedicado por parte de ellos en otras actividades.

Referencias bibliográficas

(Mansilla Izquierdo, s.f)

Bohlander G. (2001). *Administración de recursos humanos*. Editorial Thomson, Doceava edición. México, D.F

Carvajal, M., & Ramírez, V. (2011). *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*. Pereira: UTP.

Correa, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2010). *Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial, y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*. Revista facultad de ciencias económicas, 7-17.

DANE (2013). *Muestra trimestral manufacturera regional. Comunicado de prensa*. Bogotá, Colombia. www.dane.gov.co Recuperado el: 4 de marzo de 2014

Garrido, J., Uribe, A., & Blanch, J. (2011). *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral*. Acta colombiana de psicología, 27-34.

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

INSHT (2004). Directrices para la decisión clínica en enfermedades profesionales. Epicondilitis. En: <http://www.insht.es> Recuperado: 4 de marzo de 2014

OIT (2009). *Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales*. Oficina internacional del trabajo. Ginebra.

Ministerio de Protección Social, (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

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

Rodríguez, M. (2009). *Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?* Observatorio laboral, 127-141.

Giron Consul, M^o Inmaculada, Fernandez García, Ricardo. (2011). *Los Riesgos psicosociales en el Personal Administrativo*. Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales, N^o 81, pp. 32-39.

Toro, F., Londoño, M.E., Sanín, A., Valencia M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. Revista Interamericana de psicología ocupacional. 29 (2).

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

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

Batería de los instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de la Protección Social. Año de la publicación: 2010, Bogotá D.C., Julio de 2010.

