



**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROYECTO TESIS DE MAESTRIA**  
**FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES. Un estudio empírico en**  
**una empresa de carbón mineral.**

**LUZ KARINE JIMÉNEZ RUÍZ**

**MANIZALES, FEBRERO 2013**



**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PROYECTO TESIS DE MAESTRIA**

**FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES. Un estudio empírico en  
una empresa de carbón mineral.**

**Proyecto presentado por:**  
**LUZ KARINE JIMÉNEZ RUÍZ**

**Director:**  
**HÉCTOR MAURICIO SERNA GÓMEZ MSc.**  
**Universidad de Manizales**

**MANIZALES, FEBRERO 2013**

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	7
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
3. OBJETIVOS.....	14
3.1. Objetivo general.....	14
3.2. Objetivos específicos.....	14
4. MARCO TEÓRICO.....	15
4.1. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	16
4.2. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL INTRALABORAL.....	20
4.2.1. Demandas del trabajo.....	21
4.2.2. Control.....	27
4.2.3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	31
4.2.4. Recompensa.....	34
4.3. Prevalencia de los factores psicosociales en características demográficas.....	35
5. MARCO LEGAL.....	37
6. METODOLOGIA.....	39
6.1. DISEÑO DE ESTUDIO.....	39
6.2. INSTRUMENTOS.....	39

6.3. POBLACION.....	40
6.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y UNIDADES DE MEDIDA.....	40
6.5. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....	44
7. RESULTADOS.....	45
8. DISCUSIÓN.....	65
9. CONCLUSIONES.....	69
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
11. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	77
11.1. De la Institución.....	77
11.2. De los Investigadores.....	77
ANEXOS.....	78

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 . Operacionalización de las variables. ....	41
Cuadro 2. Codificación de los ítems de análisis.....	41
Cuadro 3. Análisis descriptivos por dimensiones factores de riesgo psicosocial. ....	61
Cuadro 4 . Análisis de varianza anova entre dimensiones de acuerdo al número de personas que habitan el hogar.....	62

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Análisis descriptivo características de liderazgo.....	46
Gráfico 2. Análisis descriptivo relaciones sociales en el trabajo. ....	47
Gráfico 3. Análisis descriptivo retroalimentación del desempeño. ....	48
Gráfico 4. Análisis descriptivo claridad de rol. ....	49
Gráfico 5. Análisis descriptivo capacitación. ....	50
Gráfico 6. Análisis descriptivo participación y manejo del cambio. ....	51
Gráfico 7. Análisis descriptivo oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. ....	52
Gráfico 8. Análisis descriptivo control y autonomía sobre el trabajo.....	53
Gráfico 9. Análisis descriptivo demandas ambientales y de esfuerzo físico.....	54
Gráfico 10. Análisis descriptivo demandas cuantitativas. ....	55
Gráfico 11. Análisis descriptivo influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.....	56
Gráfico 12. Análisis descriptivo demandas de carga mental.....	57
Gráfico 13. Análisis descriptivo demandas de la jornada de trabajo. ....	58
Gráfico 14. Análisis descriptivo recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza. ....	59
Gráfico 15. Análisis descriptivo reconocimiento y compensación.....	60

# FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES EN UNA EMPRESA DE EXPLOTACION DE CARBON MINERAL DE COLOMBIA

## INTRODUCCIÓN.

Los Factores de riesgos psicosociales son un área de Salud ocupacional que aunque a nivel de normatividad es relativamente nueva, se han venido realizando algunas investigaciones en diferentes sectores económicos. Esta investigación trata de identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral organizacional y analizarlos desde la perspectiva de la Gerencia del talento Humano.

Hoy en día las grandes demandas a las que están sometidas los trabajadores obliga a las empresas la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos que permitan identificar cuáles son las condiciones y actos que están relacionados con los factores de riesgos psicosociales y de igual manera la utilización de métodos que permitan determinar cuáles son los indicadores a intervenir en cada una de las áreas; ya que es claro que cuando se habla de estrés ocupacional se debe evaluar cada empresa por separado así como cada área e inclusive cada trabajador. Aunque todas las personas estén expuestas a símiles condiciones de trabajo no todas desencadenan estrés laboral. Esta investigación se adelanto con el fin de identificar los factores laborales de riesgo psicosocial intralaboral en una empresa multinacional que explota actualmente carbón mineral en el Departamento del Cesar. Los resultados muestran que la mayor fuente de factores de riesgos psicosociales intralaborales se encuentran en el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas y ambientales y jornadas de trabajo.

**Palabras Claves:** factores psicosociales, factores de riesgos intralaborales.

## **1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.**

El sector Minero del centro del Cesar está conformado por los Municipios de La Jagua de Ibirico, Chiriguaná, Becerril y El Paso. Estos municipios eran dedicados a la ganadería y un pequeño porcentaje de sus tierras a la explotación de la agricultura, en cultivos como arroz, algodón, plátano y yuca.

Los pobladores del Centro del Cesar no estaban preparados para las demandas laborales en el sector minero, por esta razón el personal calificado inicialmente era traído de otras ciudades como Barranquilla, Ibagué y Medellín, en su gran mayoría. A medida que iba creciendo la explotación del carbón mineral, la mano de obra no calificada que tenía antigüedad en las empresas fue ascendiendo a supervisores y cargos administrativos, debido a que el único requisito es tener conocimientos empíricos en el área.

La resolución 2646 expedida por el Ministerio de la Protección social de 2008 especifica que los factores psicosociales comprenden tanto los aspectos intralaborales como los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas generando descompensaciones biopsicosociales denominadas genéricamente como estrés laboral.

En los últimos años, mucho se ha hablado sobre el efecto estresante que las nuevas demandas de desarrollo del potencial humano, le causan al ser. Sin embargo, sólo hasta la normalización de la resolución 2646 de julio de 2008 se tuvo en cuenta el impacto que el estrés laboral propio de factores de riesgos psicosociales, tiene en la productividad de los trabajadores. Bajo este concepto la empresa comenzó a centrar la atención en el control, prevención, intervención y seguimiento a los factores de riesgo psicosocial

Es así como esta investigación aporta evaluación y diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaboral dentro de una empresa que pueden alterar la producción y por tanto los niveles de accidentes de trabajo y enfermedad profesional. Lo más importante para la investigación es determinar la realidad latente mediante el cual el trabajador participa o no en los procesos de la empresa, exteriorizando condiciones de trabajo e individuales que pueden llegar a facilitarle u obstaculizarle su ejecución de la labor dentro de la organización.

La empresa en la cual se adelanta el estudio terceriza el 75% de la explotación de carbón mineral con cuatro empresas que laboran en la región. En la empresa laboran 68 personas en el área administrativa distribuidos en los centros de trabajo de La Loma y Barranquilla y 39 empleados pertenecen al área de producción que laboran en el centro de explotación de la Loma; 26 de estos trabajadores son operadores de camión minero.

Para este estudio solo se tomaran los operadores de camión minero ya que tienen turnos diurnos y nocturnos 7x3 y 7x4 con jornadas laborales de 12 horas al día. Este grupo de trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos y ambientales que pueden generar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por lo crítico de la tarea.

La investigación solo evaluará los factores de riesgos psicosociales intralaborales, por necesidad de la empresa explotadora de carbón mineral factores como el estrés y demás atenuantes no serán evaluados. Los requerimientos de la empresa están direccionados a la identificación sólo de las dimensiones y dominios de los factores intralaborales que ameritan ser tenidos en cuenta en su dinámica interna, los operadores de camión que son los sujetos de esta investigación tienen condiciones extralaborales similares lo que no permitiría hallar diferencias significativas aportantes para la elaboración de futuros programas de vigilancia epidemiológica.

Cada día se afianza al interior de las empresas la certeza de que su éxito o fracaso depende de los talentos, competencias, actitudes y motivaciones de sus integrantes. Si se quiere tener una organización competitiva en un mercado cada vez más globalizado se requiere factores psicosociales caracterizado por una alta satisfacción de sus integrantes. Una Fuerza Laboral en riesgo por las condiciones laborales es una formula conducente al fracaso. La diferencia la marca la gestión que se haga del Talento Humano.

El ser humano es considerado como poseedor de talentos que le posibilitan realizar algunas actividades de manera sobresaliente. Son características innatas del individuo, las cuales permanecen latentes a lo largo de su vida. Para potenciar sus talentos, el individuo requiere ejercitarlos y complementarlos. Dependiendo de la ocupación que escoja para utilizar sus talentos y el tipo de organización, el individuo necesita adquirir las competencias y actitudes que fortalezcan estas cualidades de los operadores de camión. Es así que la Gerencia del Talento Humano debe ser concebido como un sistema administrativo responsable de la identificación, adquisición, ubicación, complementación, desarrollo y retención de los talentos humanos requeridos para maximizar la productividad laboral de las organizaciones.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos el problema de investigación del presente estudio es:

**¿Cuáles son los Factores de Riesgos psicosocial Intralaboral presentes en los operadores de camión minero de una empresa de explotación de carbón mineral del centro del Departamento del Cesar?**

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La justificación del presente trabajo se abordará desde el interés, la novedad y la utilidad de la investigación para los posibles usuarios de la misma.

El principal interés de esta investigación radica en que los Factores de riesgo psicosociales aunque es un área de Salud ocupacional relativamente nueva, ha tenido gran acogida por los investigadores para mirar el comportamiento de esta variable en los diferentes sectores de trabajo de nuestro país. Esta investigación trata de mostrar como desde una perspectiva de Gerencia de talento Humano se puede lograr un conocimiento de este factor psicosocial intralaboral organizacional que causa grandes alteraciones en la productividad de la empresa.

Hoy en día las grandes demandas a las que están sometidas los trabajadores obliga a las empresas a la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos que le permitan identificar cuáles son las condiciones y actos que están relacionados con los factores de riesgos psicosociales y de igual manera la utilización de métodos que permitan determinar cuáles son los indicadores a intervenir en cada una de las áreas. Esta investigación se adelanta en una empresa de explotación de carbón mineral de Colombia.

Dentro de los aspectos a resaltar que se encuentran en esta investigación se observa que con la llegada de la minería llegaron oportunidades laborales y cambio de condiciones ambientales, pero también, nuevas condiciones laborales para los cuales los trabajadores no estaban preparados, condiciones foráneas también para las grandes empresas de explotación minera que no eran nacionales sino que, en su mayoría, eran de fuera del país.

Identificar los factores de riesgos intralaborales se convierte en fuente para que las empresas organicen sus programas de vigilancia epidemiológicas guiado a

reducción y control de pérdidas materiales, temporales y de talento humano valioso para su posicionamiento en el mercado.

Este tipo de estudio permitirá la identificación de factores de riesgos en una población de trabajadores relativamente nuevos en este departamento y además se estarían incursionando para que posteriores investigaciones que tengan el mismo propósito referencien un punto de partida sobre el manejo metodológico dado en este estudio.

Esta investigación aporta al campo del conocimiento de la gestión del talento humano cómo los factores de riesgos psicosociales presentes en la explotación de carbón en el centro del Cesar pueden volverse factores potencialmente protectores. De esta forma, a partir de este nuevo conocimiento, será posible aplicar estrategias preventivas y correctivas para mitigar los mismos.

Los psicólogos, médicos, trabajadores sociales que se dedican a trabajar en el área de la salud ocupacional, específicamente en factores de riesgos psicosociales podrán conseguir a través de este estudio un soporte teórico que permita analizar el efecto de los factores de riesgos psicosociales organizacionales en el ausentismo laboral.

La investigación de factores de psicosociales permiten tener una visión más amplia de la problemática existente en el área de salud ocupacional, ya que al igual que otros factores de riesgos como los físicos, químicos, biológicos, mecánicos entre otros, la parte emocional, social y psicológica de los trabajadores también pueden ocasionar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Este tipo de investigaciones permitirá tener una visión más integral de los trabajadores como lo estipula el Ministerio de Protección Social en la resolución 2646 de 2008.

Colombia, frente al proceso de globalización, debe concentrar y coordinar acciones dirigidas a aquellos aspectos que aseguren el incremento de la participación de la inversión extranjera en minería y que además mejoren su posicionamiento competitivo principalmente, frente a países que en Latinoamérica aplican y desarrollan con mayor agilidad cambios en el ciclo de actividades de la industria, aún sin la tradición minera que caracteriza nuestro territorio. Min de Minas y Energía (2007)

El principal reto para las compañías consiste en aportar al desarrollo sostenible de la comunidad mediante la generación de empleo, la construcción de obras de infraestructura que reflejen desarrollo en la región, la mitigación de los impactos negativos y la maximización de los positivos; sin embargo, un reto adicional de difícil ejecución es el de lograr que la sociedad identifique tales acciones y las reconozca públicamente.

La minería en Colombia debe mirarse desde la perspectiva geoestratégica de países desarrollados, con necesidades inmediatas de materias primas para ser transformadas y usadas en mercados internos altamente especializados y exportadas con alto valor agregado. Lo anterior dado que algunos países pobres, generalmente con altas tasas de inequidad en el ingreso son los que suministran las materias primas en mercados generalmente manejados por empresas pertenecientes a países ricos (Fierro 2011).

Es claro en este punto, que el papel del área de Gestión Humana debe estar ligada a la reducción y control de eventos que puedan llegar a alterar la adecuada adaptación y posterior potenciación de las personas que laboran dentro de las organizaciones y de igual manera facilitar la identificaciones de condiciones que faciliten la generación de nuevos talentos personales que ayuden a la ejecución laboral.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. Objetivo general.**

Analizar los factores psicosociales intralaborales presentes en los operadores de camión minero del área de producción de una empresa explotadora de carbón mineral del Centro del Cesar.

#### **3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar factores de riesgos psicosociales intralaborales de los operadores de camión minero.
- Determinar factores protectores psicosociales intralaborales de los operadores de camión minero.
- Establecer condiciones socio demográficas que generen prevalencia en los riesgos psicosociales intralaborales en los operadores de camión minero.

#### **4. MARCO TEÓRICO.**

Todas las organizaciones para su desarrollo necesitan del talento humano para poder alcanzar su objetivo principal, que son la subsistencia, crecimiento, desarrollo, proyección social y protección del ambiente. Cuando las empresas están en ésta búsqueda deben visualizar el potencial que tienen las personas para realizarlo a través de la inversión en el desarrollo de competencias laborales y personales.

Calderón (2010), argumenta que “la gestión humana no es una preocupación exclusiva del área de recursos humanos, sino que implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada desde la cúspide de la organización; compromete a todos los niveles directivos que tengan responsabilidad por personas a cargo, en cuanto son ellos quienes ejecutarán la política”. Es claro que las actividades del área de Gerencia de Talento humano debe trascender los sistemas de administración como son selección, reclutamiento, capacitación, salud ocupacional, evaluación entre otros, y ubicarse a nivel estratégico en todos los procesos que adelanta la organización, para aumentar la producción, retener clientes y mejorar la calidad, es decir, el perfil de la gestión del talento humano (en adelante GTH) debe ser un conjunto de competencias, que le permita conocer, aportar y desarrollarse en las diferentes esferas de la organización.

Aunque en nuestro país está creciendo la producción de investigaciones e innovaciones en el área laboral que aplicadas permiten aumentar la productividad mediante la potencialidad de las personas, aún estamos lejos de la visión de los países desarrollados, en los cuales la potenciación del talento humano es lo más importante cuando se habla de alcanzar los objetivos organizacionales.

Dentro de las organizaciones, los recursos financieros, tecnológicos y logísticos entre otros, son importantes para la consecución de metas; sin embargo, éstos

por sí solo no son suficientes. Es claro que el talento Humano debe ser el eje central de todas las actividades empresariales, invertir en las personas es posicionar servicios o productos que garanticen la permanencia en el mercado, no existe una receta para abordar las problemáticas organizacionales, éstas se deben tratar dependiendo de la dinámica de cada organización, de las políticas y de la cultura organizacional.

#### **4.1. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

Para la Organización Internacional del Trabajo (1997) los factores de riesgo psicosocial son definidos como "interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo"

Otra de las definiciones que se encuentra es la presentada por Marín (2002) como Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Según Bocanument (2000), los Factores psicosociales Comprenden aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y factores individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Con esta definición se puede observar el papel tan importante y trascendental desarrollado por la psicología humanista, al incluir los factores internos y externos en el estudio del comportamiento de los seres humanos.

El Ministerio de la Protección Social (2007), realizó la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del País, en la cual se reportó, que existía una alta exposición de los empleados a factores de riesgo psicosocial, de igual manera se detectó la prevalencia de exposición a agentes de riesgo psicosocial, según la percepción de los trabajadores encuestados. La valoración obtenida en dicha encuesta concluyó que los factores de riesgo psicosocial se constituirían en los más frecuentemente percibidos por los trabajadores, superando incluso a los ergonómicos. (Min protección, 2007).

Algunos de los factores de riesgos como jornadas extensas, repetitividad de tarea, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, pueden llegar a desencadenar estrés laboral, hoy en día considerado en nuestro país como una enfermedad profesional. Como lo expresa Gonzales (2003), el mayor o menor grado de estrés y la respuesta ante las exigencias laborales están condicionados por un gran grupo de factores, entre ellos los valores del individuo, la experiencia, la motivación, el grado de identificación con su centro de trabajo, el sentido de pertenencia, la personalidad, la situación social, etc. De la interacción de este grupo de factores dependerá la respuesta del individuo”. De estas afirmaciones se desprende el hecho de aunque todos los trabajadores de una empresa estén expuestos a los mismos factores de riesgos, sólo las personas que no tengan las condiciones mínimas para hacerle frente a las demandas, desencadenarán estrés ocupacional.

Los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más valor debido a las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004).

Frecuentemente los factores de riesgo 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 trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. (Mansilla, 2010)

La importancia de trabajar en la reducción y control de factores de riesgos psicosociales a través de la potenciación de las competencias de las personas, radica en la necesidad de garantizar escenarios sanos, en los cuales se pueda explorar y convertir en factores protectores todas las amenazas y debilidades encontradas en los puestos de trabajo y en las propias organizaciones. Un factor protector se refiere a los factores psicosociales que generan condiciones positivas para los trabajadores, por cuanto favorecen o facilitan su desempeño laboral, o porque los protegen o facilitan el enfrentamiento de situaciones de estrés. Se puede hablar de afrontamiento citando el concepto de Lazarus y Folkman, 1984, citado por Martín Díaz, Jiménez Sánchez y Fernández Abascal, 2004 como “Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. Los Factores Protectores psicosociales persiguen aminorar los efectos de los riesgos dentro de la organización y sus RR.HH. Los aportes individuales, grupales y sociales son una posibilidad de cambio real para toda organización que experimente instancias de desgaste. Los Factores Protectores generan diálogo entre el individuo (su capital simbólico y afectivo) y su contexto externo. (Kotliarenco, 1996).

Es importante determinar que las características de la personalidad hay que tenerlas en cuenta cuando se está evaluando factores de riesgos psicosociales, esta es entendida como el conjunto de características psicológicas que se evidencian en el repertorio conductual de las personas y que se consolida en la edad adulta. Por tanto aunque un grupo de trabajadores este expuesto a los mismos factores de riesgos psicosociales solo algunos de ellos pueden o no desarrollar síntomas a estos factores como lo es el estrés. Es así como variables de tipo socio - demográficas como edad, estado civil, nivel educativo entre otras son básicas al momento de hacer la evaluación de estos factores.

El Ministerio de la Protección Social a través de la Resolución 2646 de 2008 define Factores Psicosociales como aquellos que Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

La misma resolución establece la importancia de que estos programas de vigilancia epidemiológica sean ejecutados por personal que realmente tenga la formación para el manejo y control de estos y que a su vez pueda garantizar evaluaciones, diagnósticos, intervenciones y seguimientos que puedan reflejar resultados validos y confiables que reflejen la realidad organizacional.

En los factores de riesgos psicosociales extra laborales se incluyen aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez abarca las condiciones del lugar de la vivienda, que puede influir en la salud y el bienestar del individuo. A pesar de que los factores extralaborales no ejercen su influencia sobre el individuo dentro del proceso productivo, intervienen en la ejecución de la tarea a través de las interacciones mencionadas, determinando el proceso salud-enfermedad del trabajador y su rendimiento en el trabajo. Dentro de las dimensiones evaluadas por este factor se encuentran: Tiempo fuera del trabajo,

Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno extra laboral en el trabajo y Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.

Teniendo en cuenta que la presente investigación sólo abordará las condiciones intralaborales, a continuación se presentan las condiciones teóricas y conceptuales que permiten la comprensión del riesgo intralaboral.

#### **4.2. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL INTRALABORAL.**

Se consideran factores de riesgos psicosociales intralaborales aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y el bienestar de los individuos. A partir del modelo diseñado por Villalobos (2008) los factores de riesgos intralaborales están conformados por cuatro dominios que a su vez tienen varias dimensiones que permiten explicar la presencia o ausencia de estos factores de riesgos psicosociales inherentes a la empresa.

Para efectos de este estudio se tendrá en cuenta los dominios relacionados con demandas del trabajo, Control sobre el trabajo, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Recompensa.

Los riesgos Psicosociales son considerados como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la higiene, la ergonomía y la seguridad, y se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo en la salud de las personas y en su productividad, en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual canalizado a través de percepciones y experiencias que pueden repercutir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción laboral (OMS, 1984).

A continuación se conceptualizarán los dominios de los factores de riesgos psicosociales estudiados en esta investigación:

#### **4.2.1. Demandas del trabajo.**

Dentro de la cual tenemos Demandas cuantitativas; Para Antunes (2004), citado por Gomes (2009) El hecho de ser social y estar dotado de consciencia, le permite a la persona concebir previamente la configuración que desea imprimir en el objeto de trabajo como acto de su realización. Con eso, la finalidad básica del ser social es la búsqueda de su realización en el trabajo.

Muy a menudo, trabajar con rapidez produce problemas. Trabajando bajo presión se cometen más errores, hay menos tiempo para pensar, planificar y reflexionar antes de tomar decisiones para solucionar problemas.

La resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la protección social se refiere a estas como “las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo”. Es así como el tiempo juega un papel fundamental para la ejecución de tareas asignadas en una jornada laboral.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante (INSHT, 2001).

Mientras que el dominio de demandas de la carga mental de trabajo se define como la diferencia entre las demandas cognitivas de un puesto de trabajo o una tarea y la capacidad de atención del trabajador (Rubio y Cols 2001).

Para Hart y Wickens, (1990) y Lauridsen y Tonnesen, (1990) ambos citados por Rolo y Cols (2009), Las demandas cognitivas exigidas en el desempeño de un

amplio número de puestos de trabajo hacen que el concepto de carga mental adquiera una importancia significativa para el área de la prevención de riesgos laborales y, en concreto, para el bienestar físico y psicológico de los trabajadores. Es frecuente que las condiciones de trabajo deriven en fatiga mental, que conlleva disminución del desempeño y reducción de la atención, lentitud de pensamiento y, en ocasiones, un aumento en el número de errores, olvidos y confusiones que a su vez llevan a un aumento de la probabilidad de que ocurran accidentes laborales.

Es así como el dominio de demandas emocionales que para Hochschild (1983) citado por Martínez (2007) se refiere al "el esfuerzo que los empleados realizan para expresar, incluso sentir, aquellas emociones prescritas por la organización durante su trato con los clientes". Así mismo argumenta que la evaluación de las características de personalidad en los procesos de selección para aquellos puestos con una alta demanda emocional puede promover un mejor ajuste entre el individuo y el puesto de trabajo, con el consiguiente beneficio para su integración en la empresa, su rendimiento y su bienestar.

Para Cortese (s/f) el manejo de las emociones es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad. Otras habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional son: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y manejo del estrés. La salud mental es producto de la higiene emocional, y los problemas mentales reflejan en gran medida trastornos emocionales. Obviamente, entonces, las emociones pueden tener consecuencias útiles o patológicas. Es así como el manejo de estas emociones pueden ocasionar factores psicosociales de riesgos por el inadecuado control de situaciones afectivas y emocionales dentro del trabajo.

Ligado a lo anterior se observa también como las exigencias de responsabilidad del cargo que son una fuente de información básica para toda la planeación de recursos humanos se refiere a las tareas y deberes básicos a cumplir.

Las exigencias de la Responsabilidad del cargo significa responder por las propias acciones, hacerse cargo de todo lo que se elige hacer, y de las obligaciones que corresponden a los roles que se desempeñan en una empresa.

Para Griffiths y Cols (2004) una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se define los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan pueden provocar estrés laboral, el exceso de exigencias, presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión a la exigencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Afirma esta autora que los resultados de investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel que las exigencias y presiones superaran los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles. (Mansilla 2010).

Es así como el control de factores de riesgos en esta dimensión intralaboral pueden ocasionar peligros y por lo tanto accidentes de trabajo que repercuta la efectividad empresarial.

Dentro de las organizaciones también se puede encontrar que las demandas ambientales y de esfuerzo físico que son entendidas como las consecuencias que las condiciones del entorno tienen sobre la salud suelen ser acumulativas, y veces comportan complejas relaciones, mediadas y moderadas, entre el entorno socio físico y los recursos e inclinaciones personales (Oldham y Fried 1987; Smith 1987; Stellman y Henifin 1983). Además, aspectos constantes de la relación entre las personas y su medio, como el grado en que los trabajadores perciben que su situación es controlable, favorable desde el punto de vista social y compatible con sus necesidades y capacidades concretas, pueden tener una influencia más profunda sobre la salud en el trabajo que cualquier faceta concreta del diseño del lugar de trabajo (Caplan 1983; Karasek y Theorell 1990; Parkes 1989; Repetti 1993; Sauter, Hurrell y Cooper 1989). Los resultados de los estudios que se examinan a continuación deben interpretarse, por lo tanto, a la luz de esas consideraciones.

Es probable que las medidas de organización encaminadas a mejorar el bienestar de los trabajadores sean más eficaces cuando combinen estrategias complementarias de diseño del entorno y de gestión de las instalaciones, en vez de basarse exclusivamente en uno u otro de estos dos enfoques

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que el mismo les permita el bienestar personal y les facilite hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Por el contrario, entornos físicos peligrosos e incómodos tales como, la suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de

mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que entre otros pueden producir insatisfacción, irritación y frustración (Robbins 1999).

También se debe tener en cuenta que el ambiente físico del lugar en donde la gente trabaja, ya sea un ámbito profesional, comercial o industrial, afecta el rendimiento laboral. Los investigadores han descubierto que el rendimiento laboral de los individuos se ve afectado por varios factores ambientales, incluidos el nivel de iluminación, la calidad de los aislantes de ruido y la disposición de los espacios diseñados. Los efectos del ambiente físico sobre el rendimiento son substanciales, ya que determinan la productividad, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio. (Camacaro 2010).

Schultz (1988) expresa que “el ambiente físico de trabajo abarca muchos aspectos: luminosidad, ruido, clima entre otros; si estos no son los más adecuados, ocasionan inconformidad.” (p. 130). En relación a lo anterior se puede hacer alusión que para un trabajador su ambiente de trabajo le representa mucha importancia, y es debido a ello que en las organizaciones las normas de higiene y ambiente deberían ser las más adecuadas, aun cuando para esto se requiere de fuertes inversiones por parte de la empresas. Pero siempre con la convicción de brindar el mejor sitio para sus trabajadores.

Otro aspecto importante para los trabajadores hace referencia a las demandas de jornada de trabajo en la cual la organización y duración del tiempo que trabaja una persona constituyen aspectos muy importantes de su experiencia de la situación laboral. La biología humana está específicamente orientada a la vigilia durante el día y al sueño durante la noche. Por consiguiente, todo horario que obligue al trabajador a estar despierto hasta muy entrada la noche o durante toda ella debido a la compresión de la jornada semanal, a la obligación de hacer horas extraordinarias o a un sistema de turnos trastornará su reloj biológico (Monk y Folkard 1992).

Para Montalvo y Piñol (2000) los problemas de los trabajos por turnos Se trata de un fenómeno relativamente frecuente en nuestra sociedad, que se ha convertido en una forma de vida en los países industrializados, debido a motivaciones económicas y a la necesidad de proporcionar un servicio de 24 horas en una variedad de ocupaciones.

Un horario de trabajo anormal puede producir también problemas de salud. Aunque no es fácil cuantificar con precisión la magnitud exacta de estos efectos, parece que, además de los trastornos del sueño, los trastornos gastrointestinales (incluidas las úlceras pépticas) y la enfermedad cardiovascular se dan con más frecuencia en personas que trabajan por turnos (o han trabajado antes de esa manera) que en los trabajadores con jornada diurna (Scott y LaDou 1990).

Ese tipo de jornada puede poner gravemente en peligro los papeles familiares que desempeña el trabajador como padre, cuidador, compañero social y pareja sexual, lo que produce falta de armonía en el matrimonio y problemas con los hijos (Colligan y Rosa 1990); es así que se puede hablar de alteraciones a nivel orgánico y social.

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. (Mansilla 2010)

Consistencia del rol como aquella en la que el conocimiento de las necesidades, capacidades y limitaciones humanas ofrece una orientación cuando se trata de configurar las condiciones psicosociales del trabajo con miras a reducir el estrés y mejorar la salud en el trabajo (Frankenhaeuser 1989).

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí 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 conflicto entre los distintos roles individuales. El conflicto de rol, sobre todo con respecto a los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador. (Mansilla 2010)

De igual manera el ambiente laboral sobre el extralaboral establece que el trabajo en exceso también produce problemas generando factores de riesgo psicosociales con una incidencia sobre la gestión humana en la organización

Las presiones del modelo económico y la globalización han llevado a las organizaciones a formular estrategias de desregulación e intensificación del trabajo que implican para el trabajador demandas exageradas de productividad. Esto termina convirtiendo en riesgos un conjunto de factores psicosociales que derivan en estrés y en enfermedades psicológicas y psicosomáticas” (Calderón 2010)

#### **4.2.2. Control.**

Control y autonomía sobre el trabajo se refiere a la capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral y la autonomía a la oportunidad de diseñar el trabajo de tal manera que sea intrínsecamente motivador, satisfactorio y conducente al bienestar físico y mental.

Los trabajos realizados por los estudiosos de la organización sugieren que el aumento del control de los trabajadores puede mejorar de manera significativa su salud y su bienestar. (Ganster 1989) Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las

actividades que atañen a su actividad, menor será la probabilidad que sufra estrés laboral. (Griffiths 2004)

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. El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. (Mansila 2010)

Aspectos como oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destreza establece que 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.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001).

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. (Mansilla 2010).

Es por esto que la participación y manejo del cambio argumenta que las organizaciones al igual que las personas son sistemas dinámicos vivos que están orientados a los resultados, por ende viven momentos de adaptación, ajuste y reorganización (Reddin 1994).

Acosta (2002) define cambio organizacional como el conjunto de transformaciones que se realizan de las diferentes dimensiones de las organizaciones, productos tanto de fuerzas naturales como de la voluntad de quienes lo crean y los impulsan; se convierten en la respuesta que normalmente dan las organizaciones a aquellos ciclos de desarrollo que tiene el entorno.

Sanchez (2005) argumenta que para que el cambio sea exitoso debe tener en cuenta: a) ser motivante, b) facilitar una visión compartida, c) tener respaldo político, d) incluir la participación de los empleados y su conciencia de la necesidad de modificar normas y procedimientos para ser más efectivos y e) la participación de un líder.

Los cambios siempre generan tensión en los primeros momentos, puesto que las personas se enfrentan a nuevas situaciones no controladas que las hacen moverse en territorios desconocidos donde reina la incertidumbre. (Fajardo 2010)

Otro aspecto fundamental dentro de las organizaciones es la claridad del rol, entendida como el proceso de definición del papel de un trabajador debe realizar de tal manera que éste tenga claro cuál es suyo.

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, 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. (Mansilla 2010)

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, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSHT, 1996a), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador.

Por esta razón las capacitaciones establecen el desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental la educación, que se considera la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad (entendidas las sociedades intermedias como las empresas e instituciones). La capacitación que se aplica en las organizaciones, debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

La Capacitación se entiende como gestión integrada e integral del desarrollo personal de los funcionarios y demás colaboradores, para fortalecer su visión crítica, su sentido solidario y de pertenencia; Propiciando la competitividad de la empresa, implica la intervención planificada y participativa en el desarrollo de actitudes, valores, destrezas y conocimientos requeridos para el logro de objetivos

de la empresa.(Ayala 2004) Significa el proceso integral del hombre, es decir comprende la adquisición del conocimiento, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades y destrezas requeridas por los colaboradores, para alcanzar la eficacia y excelencia en la realización de sus tareas, funciones y responsabilidades.

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 el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor (INSHT, 2001a).

La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. . . Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." (Blake, O., 1997)

La formación constituye un importante factor de satisfacción, pero al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia pueden constituir importantes fuentes de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza (Cortes 2007)

#### **4.2.3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

El liderazgo argumenta que las organizaciones, poseen estructuras de autoridad, que definen quién depende de quién, quién toma las decisiones y qué facultades

tienen las personas para tomar decisiones. Por lo tanto esta estructura determina qué lugar ocupa un individuo cualquiera en la organización, distribuye las responsabilidades, determina quién es el líder formal y cuáles son las relaciones formales entre los grupos. De esta manera, el conjunto de puestos en una organización se ordena en función de la jerarquía, que proviene de la carga de autoridad y responsabilidad que cada puesto tiene.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. Pero, hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los subordinados, del momento que acontece, de la experiencia acumulada por el jefe, y del grado de conocimiento que tenga el subordinado de la tarea. (Mansilla 2010)

En todo caso, se deben evitar los extremos, es decir, que el directivo distribuya las tareas sin tener en cuenta la autonomía y toma de decisiones del trabajador, o que el directivo no actúe y deje hacer al equipo, para que éste se reúna, discuta y le entreguen los objetivos (INSHT, 1996a).

Es indispensable bajo esta premisa las relaciones sociales en el trabajo; entendidas como una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales se encuentran reguladas por leyes e instituciones de la interacción social. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las

posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT, 2001a).

Es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales. (Mansilla 2010).

Los trabajadores requieren de líderes, espacios sociales y a su vez de la retroalimentación que favorece la motivación al demostrar objetivamente a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando correctamente y lo que puede hacerse para mejorar su rendimiento, si es que está por debajo del promedio, o ser más eficiente.

Con establecimiento de objetivos concretos junto a una retroalimentación sobre el progreso hacia esos objetivos y el refuerzo de un comportamiento deseado estimulan la motivación. La retroalimentación por tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales.

Para Kopelman (1988) el que los empleados requieran asimismo retroalimentación sobre su desempeño obedece a varias razones. La retroalimentación les ayuda a saber qué deben hacer y la eficiencia con que están cumpliendo sus metas. Además les demuestra que hay otras personas a quienes les interesa lo que están haciendo. En el caso de que el desempeño sea satisfactorio, mejora la autoimagen y el sentido de competencia personal. Existen dos razones fundamentales por las que funciona la retroalimentación; 1) eleva el deseo de desempeñarse bien, es decir que funciona como motivador, y 2) recuerda las respuestas aprendidas o sirve para desarrollar nuevas respuestas, es decir que tiene una capacidad reeducativa.

#### **4.2.4. Recompensa.**

Reconocimiento y compensación; la remuneración implica un pago monetario por el esfuerzo humano y resulta necesaria para la subsistencia personal y familiar en la mayoría de las sociedades. Los trabajadores que experimentan dificultades para lograr los niveles de rendimiento exigidos suelen experimentar estrés producido por la sobrecarga de trabajo, una retroinformación negativa de los supervisores y el riesgo de perder el empleo si su rendimiento se mantiene sostenidamente por debajo del referente del 100 por ciento.

El pago constituye una medida cuantitativa del valor relativo de un empleado. Para la mayor parte de los empleados, el pago tiene una relación directa no sólo con su nivel de vida, sino también con el estatus y reconocimiento que pueden lograr dentro y fuera del trabajo, es decir, las ideas de un individuo acerca de una retribución suficiente son un reflejo de lo que espera en cuanto al modo de vivir, sus condiciones y comodidades, asociación con otros, recreo y placeres sociales. Su concepto de una retribución adecuada es más una parte de cómo piensa sobre sí mismo y sobre su modo total de vida que una parte de la tarea que realiza. (Aquino 1993)

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización pueden establecer que el sentido de pertenencia o membresía es la satisfacción personal de cada individuo en la organización, su reconocimiento como ser humano, el respeto por su dignidad, la remuneración equitativa, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el trabajo en equipo y la evaluación justa, son componentes no solo del clima organizacional, sino que representan elementos permanentes de la cultura organizacional.

Cuando una serie de particularidades comunes a un colectivo, sirven para distinguirlos de los demás, creando premisas para el autorreconocimiento como parte integrante del mismo, los vínculos de interacción grupal entre los miembros se hacen más sólidos y coherentes, tanto dentro como fuera del contexto de

referencia. Se establece pues, una identidad colectiva que traza y norma los mecanismos internos para la acción, conservación y desarrollo grupal, así como para mediar las relaciones con otros grupos.

Es importante resaltar el papel que juega una gerencia del talento humano en el control de conductas de acoso laboral y prevención y reducción de factores de riesgos psicosociales en las empresas; es así que las organizaciones deben centrarse en las necesidades de los trabajadores y procurar ambientes adecuados para la potenciación integral de las personas.

#### **4.3. Prevalencia de los factores psicosociales en características demográficas**

La caracterización de las variables demográficas constituye un principio fundamental para el análisis de las condiciones de trabajo y salud en actividades económicas específicas, puesto que con base en esta información, se definen las medidas de intervención concretas que contribuyen a solucionar las implicaciones que influyen, significativamente en la disminución de las cifras de morbilidad laboral y de este modo proporcionar información objetiva y específica de los grupos ocupacionales vulnerables, contribuye así en la planeación de las actividades de prevención, control e intervención acorde a las necesidades propias de este grupo laboral, apoyando en el mejoramiento de las condiciones de trabajo y salud y por ende la calidad de vida y bienestar de dicha población.

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

La valoración socio demográfica de los empleados y empleadas constituye una medida de prevención de la enfermedad y promoción de salud que de forma global

e integral con los exámenes médicos periódicos permita identificar objetivos claros que orienten el programa de salud laboral, minimizando con ello las enfermedades laborales, los accidentes de trabajo y los costos para la empresa por demandas del trabajador.

## **5. MARCO LEGAL.**

La presente investigación se sustenta conceptual y metodológicamente bajo los siguientes marcos normativos:

- Ley 9/79; por la cual se dictan medidas sanitarias. El título III habla de las disposiciones de la Salud Ocupacional y estas son aplicables a todo lugar y clase de trabajo.
- Resolución 2400/79; Ministerio de Trabajo, que establece el reglamento general de Seguridad e Higiene Industrial
- Decreto 614/84; por el que se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.
- Resolución 2013/86; reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.
- Ley 100/93, Decretos 1295/94, 1771/94, 1772/94; organizan el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores.
- Decreto 2566 de 2009; por medio del cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales en Colombia.
- Resolución 1016/89; determina la obligatoriedad legal y ejecución permanente de los programas, reglamenta la organización funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos.

- Resolución 2346 de 2006. Determina prácticas de evaluaciones médicas y manejo y contenido de historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 1010 de 2006. Acoso Laboral
- Resolución 2646 de 2008. por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En Colombia existe un plano normativo que ampara todas las acciones del área de gerencia de talento humano para desarrollo de estudios e investigaciones que ayuden a la identificación de estos factores psicosociales que pueden afectar la salud integral del trabajador y por tanto la producción de las empresas.

Desde el año 1979, pasando por la tan nombrada Ley 100 y hasta consolidarse la resolución 2646 se le ha dado relevancia a los factores de riesgos psicosociales como fuente de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las empresas que requiere control para la prevención de condiciones y actos subestándar.

Hoy en día con el tema de la globalización y los Tratados de Libre Comercio las empresas deben controlar y prevenir todo peligro que pueda causar daño a las personas y a la propiedad como un indicador de trabajo seguro.

## **6. METODOLOGIA.**

### **6.1. DISEÑO DE ESTUDIO.**

El tipo de estudio de esta investigación no experimental descriptiva de cohorte transversal que nos permitirá evaluar el comportamiento de la variable factores de riesgos psicosociales intralaborales en un periodo de tiempo.

Esta es una investigación en la que la población objeto no es sometida a ningún tipo de riesgo ni daño. Para la recolección de la información se tendrá en cuenta lo que se especifica en la resolución 2646 de 2008 en cuanto al código internacional de ética para los profesionales de salud ocupacional y para los psicólogos. Los trabajadores deberán firmar un consentimiento informado que es un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna. Cabe anotar que la información individual obtenida es netamente confidencial y deberá reposar en las historias clínicas ocupacionales de los trabajadores y deberá tener el mismo manejo que se especifica en el artículo 16 de la resolución 2346 de 2009 expedida por el ministerio de la Protección Social.

### **6.2. INSTRUMENTOS.**

Para la medición de los factores de riesgos psicosociales se utilizará la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales avalado por el Ministerio de la Protección social y elaborado por Villabos<sup>1</sup>, Escobar<sup>2</sup>, Jiménez<sup>3</sup> & Rondón<sup>4</sup> (2010) Actualmente es el único instrumento validado y estandarizado en Colombia.

---

<sup>1</sup> Gloria Helena Villalobos. psicóloga especialista en gerencia de la salud ocupacional y Ph. D en ciencias de la salud.

<sup>2</sup> Jazmine Escobar Pérez. psicóloga especialista en estadística, magister en investigación social.

<sup>3</sup> Martha Lucia Jiménez Villamarín. Psicologa, especialista en análisis de datos.

<sup>4</sup> Martín Alonso Rondón Sepúlveda. Estadístico, magister en bioestadística.

De esta Batería utilizaremos la forma B de la encuesta de factores intralaborales que consta de 97 reactivos y 5 opciones de respuesta. Este instrumento está medido en una escala Likert que va a permitir obtener datos cuantitativos que se pueden interpretar de manera cualitativa. De igual manera los operadores de camiones mineros deberán diligenciar la ficha de datos generales que aportaran información de las personas e información del trabajo. La forma de administración de este instrumento será individual y auto administrada.

### **6.3. POBLACION.**

Se trabajara con los operadores de camión minero con vinculación directa con la empresa a través de contratos indefinidos. Los operadores de camión trabajan en tres grupos con turnos de trabajo 7x3 – 7x4; es decir, se laboran siete días de día y descansan tres y laboran siete días de noche y descansan cuatro. El horario de trabajo es desde las 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y de 6:00 p.m. a 6:00 a.m.

Se trabajará un muestreo no probabilístico sujetos tipo, es decir, deben ser operadores de camión y además estar presentes en el momento de la aplicación del mismo. Se abordara a los trabajadores al inicio de turno para prevenir que la fatiga altere los resultados.

### **6.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES Y UNIDADES DE MEDIDA.**

Los operadores de camión minero de la empresa deberán diligenciar el cuestionario forma B de factores de riesgos psicosociales intra-laborales y además el cuestionario de la información socio-demográfica personal y laboral del trabajador (ver cuadro 1).

**Cuadro 1 . Operacionalización de las variables.**

<b>DOMINIO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Código</b>
<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demandas cuantitativas.</li> <li>✓ Demandas de carga mental.</li> <li>✓ Demandas emocionales.</li> <li>✓ Exigencias de responsabilidad del cargo.</li> <li>✓ Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li> <li>✓ Demandas de jornadas de trabajo.</li> <li>✓ Consistencia del rol.</li> <li>✓ Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DC</li> <li>✓ DCM</li> <li>✓ DE</li> <li>✓ ERC</li>   <li>✓ DAYEF</li>   <li>✓ DJT</li> <li>✓ CR</li> <li>✓ ITEE</li> </ul>
<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>✓ Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destreza.</li> <li>✓ Participación y manejo del cambio.</li> <li>✓ Claridad del rol</li> <li>✓ Capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CA</li> <li>✓ ODUHD</li>   <li>✓ PMC</li> <li>✓ CR</li> <li>✓ C</li> </ul>
<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Características del liderazgo.</li> <li>✓ Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>✓ Retroalimentación del desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CL</li> <li>✓ RST</li> <li>✓ RD</li> </ul>
<b>RECOMPENSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento y compensación.</li> <li>✓ Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RC</li> <li>✓ RDPO</li> </ul>

Fuente: ministerio de la protección social (2010).

A continuación se presenta el listado de las preguntas con los códigos utilizados en esta investigación para análisis de los dominios y dimensiones (ver cuadro 2).

**Cuadro 2. Codificación de los ítems de análisis**

<b>N.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>CODIGO</b>
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	DAYEF1
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío	DAYEF2
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	DAYEF3
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	DAYEF4
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	DAYEF5

6	El espacio donde trabajo es cómodo	DAYEF6
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud	DAYEF7
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	DAYEF8
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos	DAYEF9
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud	DAYEF10
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo	DAYEF11
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	DAYEF12
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	DC1
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes	DC2
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	DC3
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental	DCM1
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	DCM2
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	DCM3
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos	DCM4
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles	DCM5
21	Trabajo en horario de noche	DJT1
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	DJT2
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	DJT3
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	DJT4
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	ITEE1
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo	ITEE2
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa	ITEE3
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco	ITEE4
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas	OUDDHC1
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades	OUDDHC2
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	OUDDHC3
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas	OUDDHC4
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito	DJT5
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día	CAST1
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo	CAST2
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	CAST3
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal	DJT6
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo	PMC1
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo	PMC2
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias	PMC3
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	CR1

42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	CR2
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	CR3
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	CR4
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo	CR5
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	C1
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	C2
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	C3
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo	CL1
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	CL2
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	CL3
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	CL4
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	CL5
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	CL6
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	CL7
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	CL8
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	CL9
58	Mi jefe me trata con respeto	CL10
59	Siento que puedo confiar en mi jefe	CL 11
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	CL 12
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	CL 13
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	RST1
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	RST2
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	RST3
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	RST4
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	RST5
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	RST6
68	Mi grupo de trabajo es muy unido	RST7
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	RST8
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	RST9
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	RST10
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros	RST11
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	RST12
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	RD1
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo	RD2
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es	RD3

	clara	
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar	RD4
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo	RD5
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	RYC1
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	RYC2
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	RYC3
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	RYC4
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	RYC5
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores	RYC6
85	Mi trabajo en la empresa es estable	RDPO1
86	El trabajo que hago me hace sentir bien	RDPO2
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa	RDPO3
88	Hablo bien de la empresa con otras personas	RDPO4
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	DE1
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	DE2
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes	DE3
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	DE4
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	DE5
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	DE6
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	DE7
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	DE8
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo	DE9

Fuente: Elaboración propia. Tomado Bateria de Factores de Riesgos Psicosociales Min protección social (2010).

## 6.5. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.

Para el análisis de la información se realizaron análisis de media para cada ítem que compone la batería, igualmente se realizó análisis de varianza con el fin de identificar la existencia de diferencias significativas entre condiciones sociodemográficas y los factores de riesgo intralaborales.

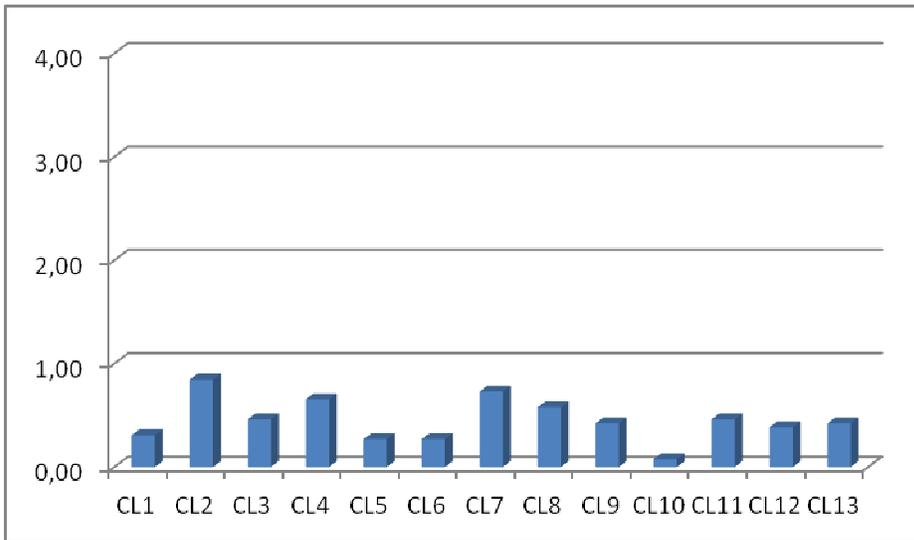
Para la medición se tuvo presente los aspectos mencionados en la batería de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010) pero estableciendo el valor de cuatro como un indicador de alto riesgo y el valor de cero como un indicador de ausencia de riesgo.

## **7. RESULTADOS.**

Para el análisis de los resultados se iniciara con la descripción de cada una de las dimensiones de tal manera que nos permita identificar rasgos protectores y de riesgo psicosocial en la población operadora de camión minero. Es importante tener en cuenta que los factores intralaborales psicosociales a los que están expuesto los operarios es un riesgo para la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que pueden alterar la salud de los trabajadores y ocasionar daños a la propiedad empresarial. Además para el análisis de las gráficas es importante tener presente que una valoración próxima a cuatro es un indicador de riesgo y una valoración próxima a cero es una valoración de ausencia del riesgo.

La dimensión característica de liderazgo es un factor protector para los operadores de camión minero de la empresa en estudio, al compararlo con los baremos establecidos por la batería de factores de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección social. Es claro entonces que los trabajadores tienen claro quienes son las personas que orientan su trabajo, poseen información de funciones, decisiones y demás actividades que deben realizar durante la jornada laboral. En este aspectos las exigencias relativa a la cantidad de trabajo, están acorde con el tiempo disponible para su ejecución. (ver gráfico 1).

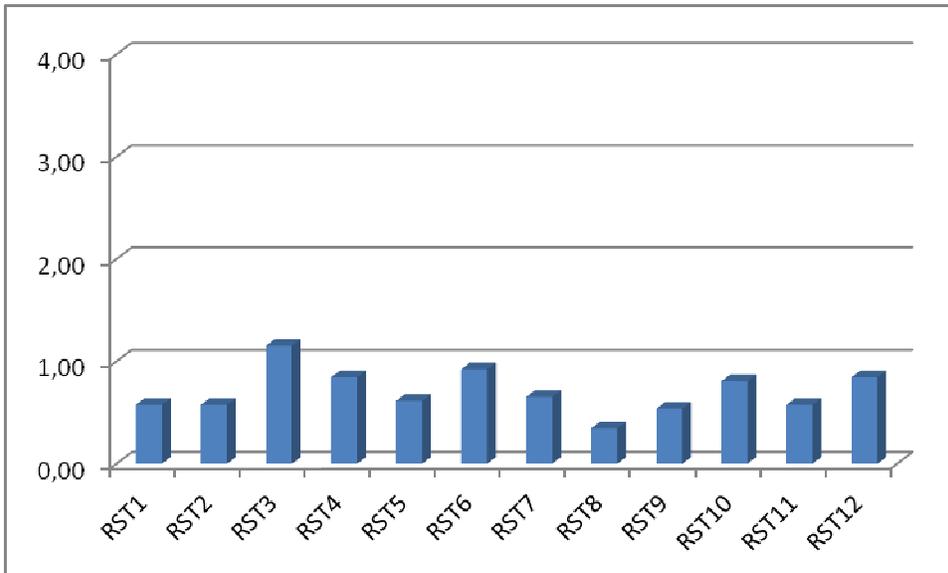
**Gráfico 1. Análisis descriptivo características de liderazgo.**



Fuente: Resultados De la investigación.

En cuanto a la dimensión relaciones sociales en el trabajo, están son factores protectores, los operadores consideran que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo actualmente se encuentran sin riesgos. Los empleados perciben que el grupo de trabajo proporcionan sinergia, y ambientes de respeto y confianza que facilitan las interacciones sociales los operadores tienen la posibilidad de tener contacto con otros trabajadores en el ejercicio de sus actividades laborales. El apoyo social, la cohesión y el trabajo en equipo es fundamental para este grupo de personas- (ve gráfico 2).

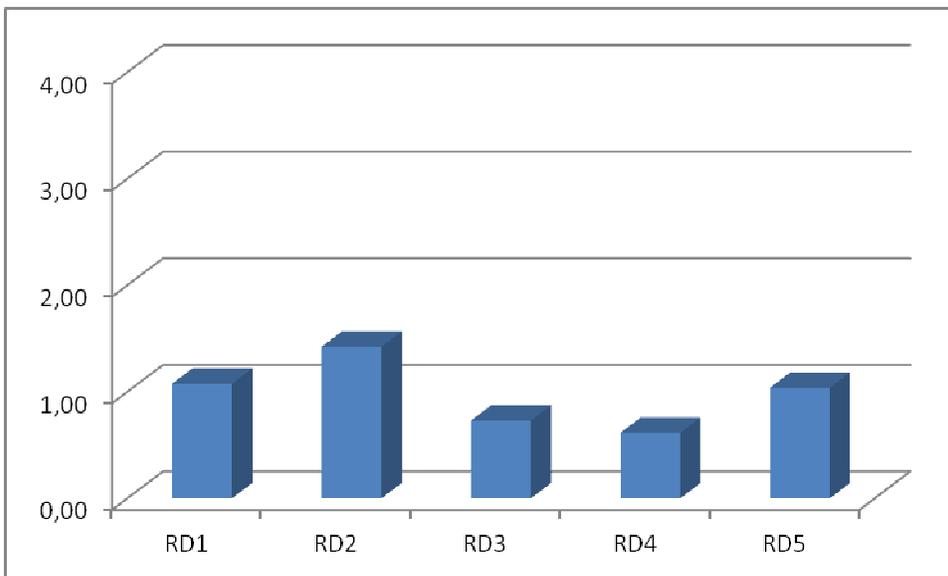
**Gráfico 2. Análisis descriptivo relaciones sociales en el trabajo.**



Fuente: Resultados De la investigación.

La dimensión relacionada con la descripción del desempeño de los trabajadores es un factor protector para los operadores. Los trabajadores están constantemente informados sobre los logros obtenidos, las mejoras que se deben realizar y las retroalimentaciones sobre su ejecución laboral de manera oportuna. En este dominio la información que recibe el trabajador permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar o mantener su desempeño laboral. (ver gráfico 3).

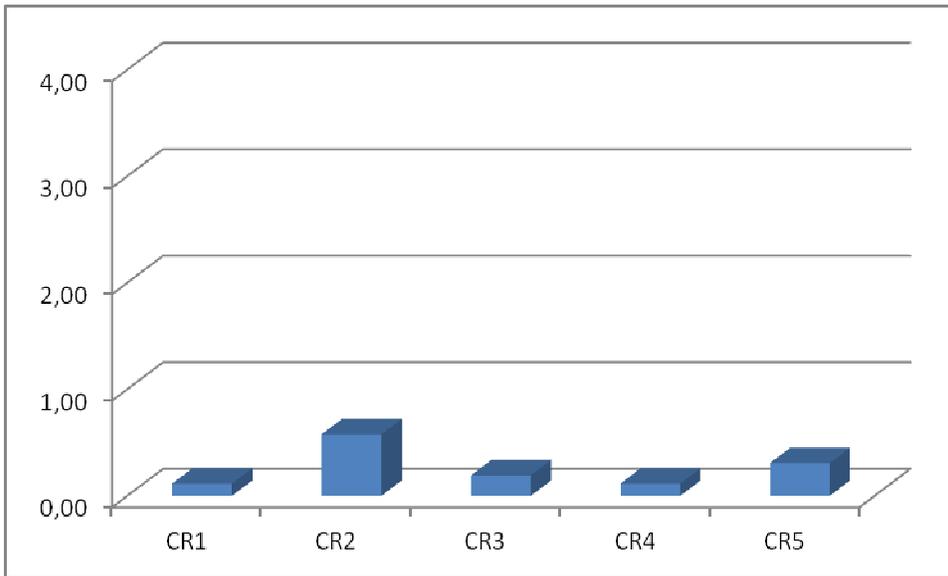
**Gráfico 3. Análisis descriptivo retroalimentación del desempeño.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Los camioneros consideran que existe claridad del rol en las actividades que desarrollan en la empresa, esta es un factor de protector. Las funciones, decisiones, resultados, objetivos y conductos regulares son ampliamente conocidos por los operadores del sector minero. (ver gráfico 4).

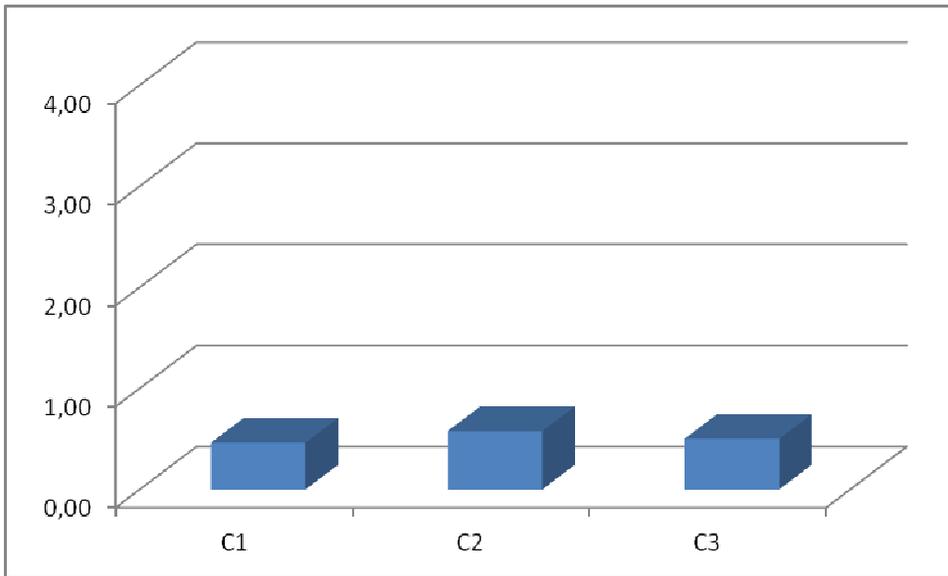
**Gráfico 4. Análisis descriptivo claridad de rol.**



Fuente: Resultados De la investigación.

La dimensión capacitación es un factor protector para los operadores de camión minero. A los trabajadores se les permite asistir a capacitaciones que son percibidas como útiles para realizar sus tareas y mejorar sus resultados. Asisten a actividades de inducción, reinducción y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades. (ver gráfico 5).

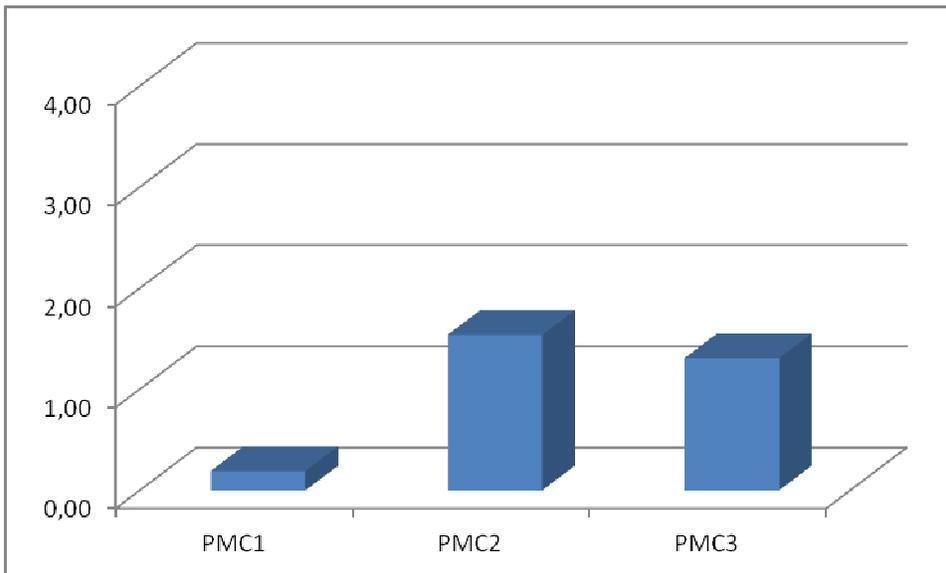
**Gráfico 5. Análisis descriptivo capacitación.**



Fuente: Resultados De la investigación

Los trabajadores consideran que la participación y manejo del cambio es un factor protector. Los operadores reportan que les explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo, que pueden participar por medio de sugerencias en los cambios de trabajo y que las ideas y aportes son tenidos en cuenta por los superiores y demás compañeros. Dentro de la organización existen un grupo de actividades encaminadas a incrementar la adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el ámbito laboral como son las reuniones preoperacionales, los buzones de sugerencias y las actividades de sensibilización orientadas a la incorporación de nuevas prácticas o políticas organizacionales. (ver gráfico 6).

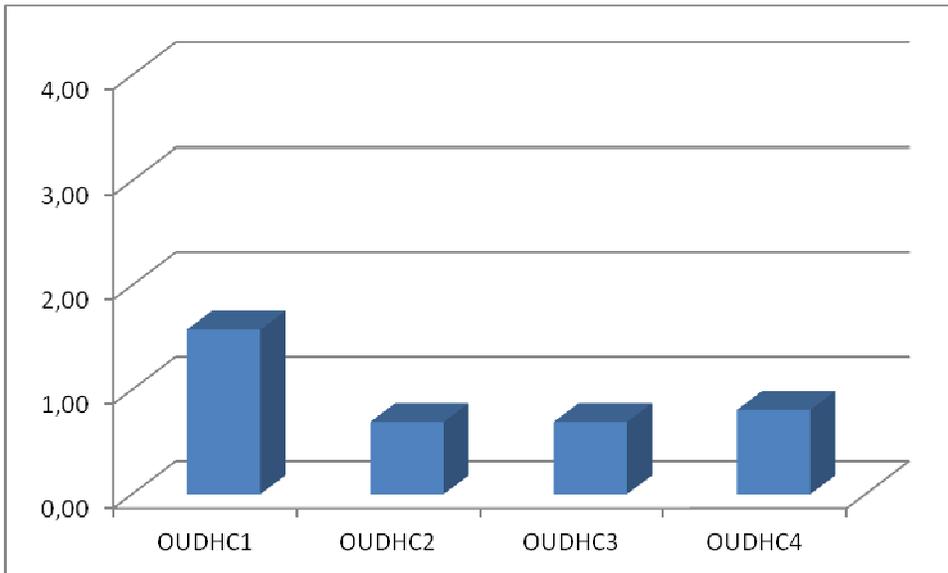
**Gráfico 6. Análisis descriptivo participación y manejo del cambio.**



Fuente: Resultados De la investigación

Las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos son factores psicosociales protectores para los trabajadores. Consideran que pueden hacer cosas nuevas en sus puestos de trabajo, que pueden desarrollar sus habilidades y pueden aplicar sus conocimientos; reportan que sus labores en la empresa les permite aprender cosas novedosas, los operadores perciben que su trabajo les permite aplicar, aprender y desarrollar sus destrezas para el bien de la organización. Esta actividad se realiza previa aprobación de los supervisores senior y supervisor mayor, se estandariza y posterior a esto se incorpora a las tareas diarias (ver gráfico 7).

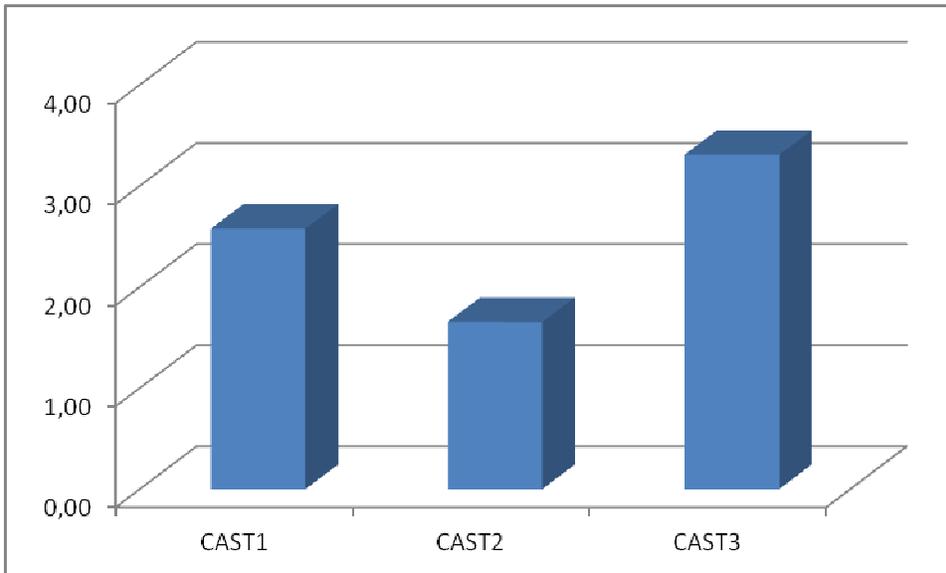
**Gráfico 7. Análisis descriptivo oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.**



Fuente: Resultados De la investigación.

En cuanto a la dimensión control y autonomía sobre el trabajo muestra a nivel de ítem una amenaza de riesgo psicosocial en que no pueden decidir cuánto trabajo hacen durante el día y que no pueden cambiar el orden de las actividades a ejecutar en la jornada de trabajo. Es un factor protector psicosocial la velocidad para realizar las tareas ya que estas si dependen de los trabajadores. El margen de decisión u autonomía sobre la cantidad y orden de trabajo es restringido debido a que existen equipos que monitorean constantemente la cantidad de material transportando y los Loud out a los que deben desplazarse. (ver gráfico 8).

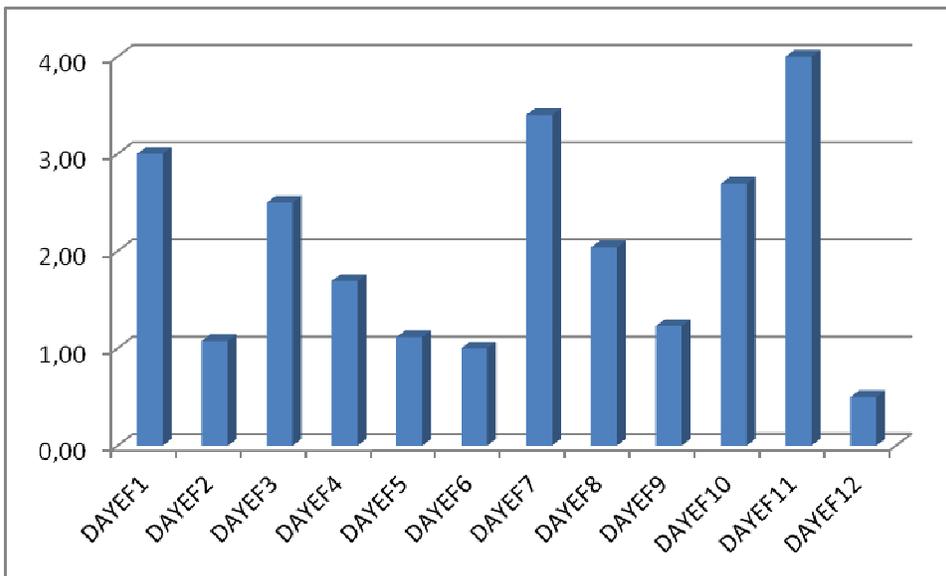
**Gráfico 8. Análisis descriptivo control y autonomía sobre el trabajo.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Para los operadores de camión minero son considerados factores de riesgos el ruido, el calor, preocupación por exposición a sustancias químicas, estar expuesto a microbios, animales, plantas que afecten la salud debido a que estas son zonas boscosas que tienen fauna y flora característica de la región, también es un factor de riesgo la preocupación por sufrir cualquier tipo de accidente; el material particulado es una de las molestias más recurrentes de los operadores por la relación de causalidad con enfermedades pulmonares. Perciben como factores protectores frío, aire, la luz, el espacio de trabajo, la no exigencia de esfuerzo físico, la utilización de equipos y herramientas cómodas y que el lugar donde trabajan es limpio y ordenado debido a que los equipos están diseñados ergonómicamente para el confort y seguridad de los operarios. (ver gráfico 9).

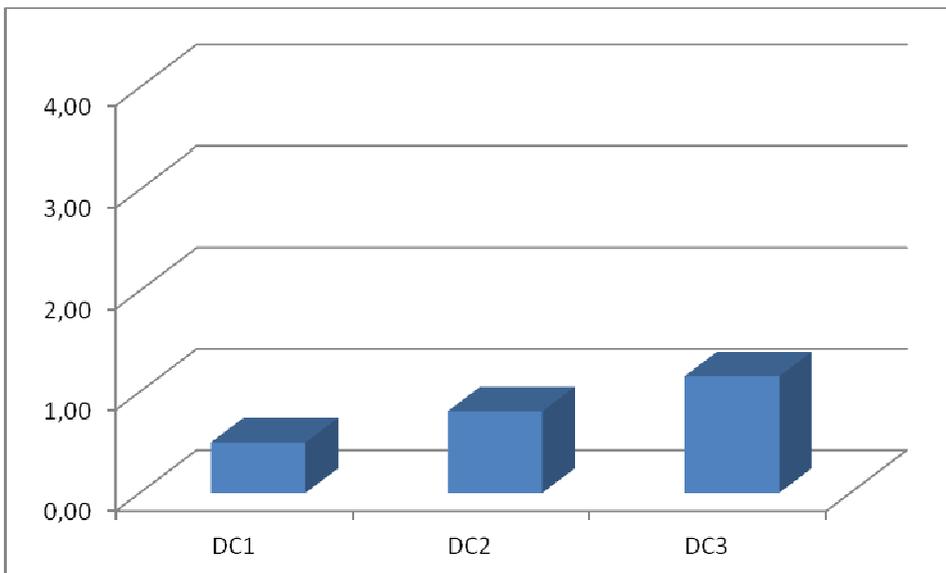
**Gráfico 9. Análisis descriptivo demandas ambientales y de esfuerzo físico.**



Fuente: Resultados De la investigación.

La dimensión de demandas cuantitativas es un factor protector para los operadores de camión. Los empleados perciben que no deben quedarse tiempo adicional en sus puestos de trabajo, que el tiempo asignado para realizar sus labores es suficiente y que pueden parar durante la jornada ya que la cantidad de trabajo asignado es alcanzable. La sincronización en las actividades del area de producción permiten tener una regularización en los tiempos de tal modo que los operadores pueden alcanzar los estándares establecidos. (ver gráfico 10).

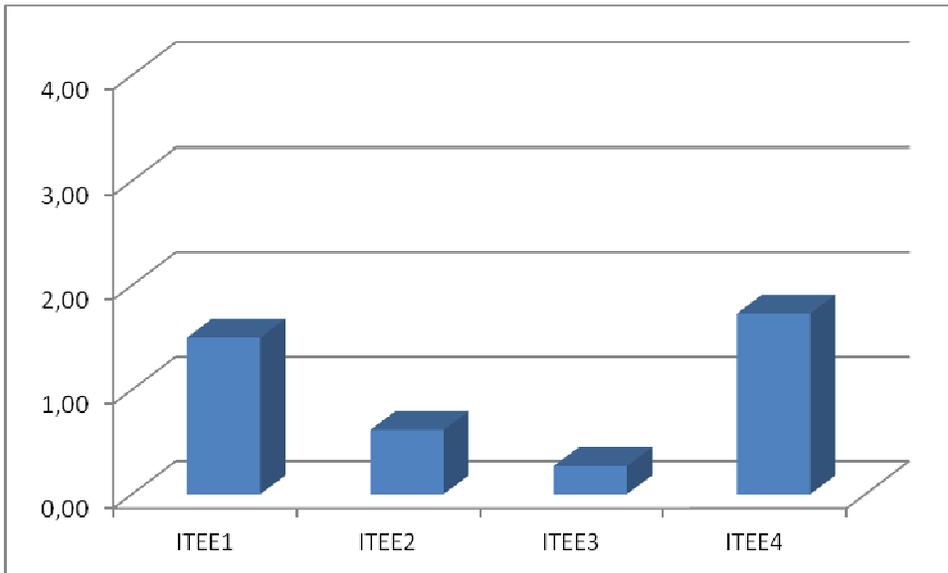
**Gráfico 10. Análisis descriptivo demandas cuantitativas.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Para los trabajadores no existen riesgos de la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. No atienden asuntos de trabajo cuando están en su tiempo libre, reportan tiempo suficiente para disfrutarlo con amigos y familiares y cuando están en sus casas se desconectan de los asuntos laborales, los operadores de camión minero por la estructura y funciones que realizan en la mina no tienen actividades inconclusas, su trabajo está diseñado previamente para que cualquier persona puede tomar su lugar y resolver problemas sin que el tiempo extralaboral se vea afectado. (ver gráfico 11).

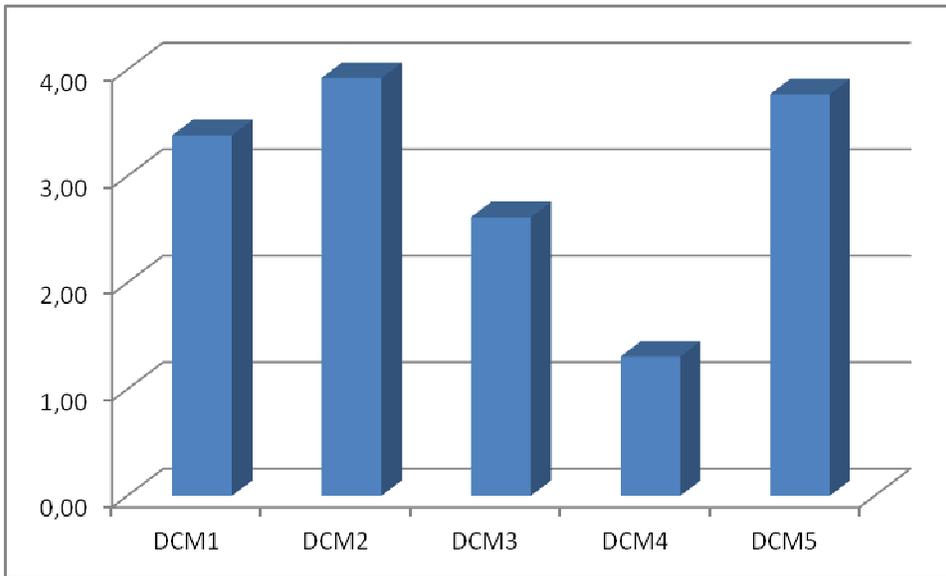
**Gráfico 11. Análisis descriptivo influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.**



Fuente: Resultados De la investigación.

La dimensión demandas de carga mental es un factor de riesgo debido a que consideran que el trabajo requiere mucho esfuerzo mental, exige estar muy concentrado y fijarse en pequeños detalles para evitar cualquier tipo de accidente de tránsito de origen laboral. Operar camión en vías rudimentarias de día y de noche requiere estar atentos a las indicaciones del camión y a las condiciones ambientales y locativas de las vías, lo que demanda mucha concentración, mas aun porque su jornada de trabajo es de 12 horas lo que puede llegar a perturbar la concentración del trabajador. Perciben como factor protector que no tienen que hacer cálculos matemáticos en el desarrollo de sus tareas (ver gráfico 12).

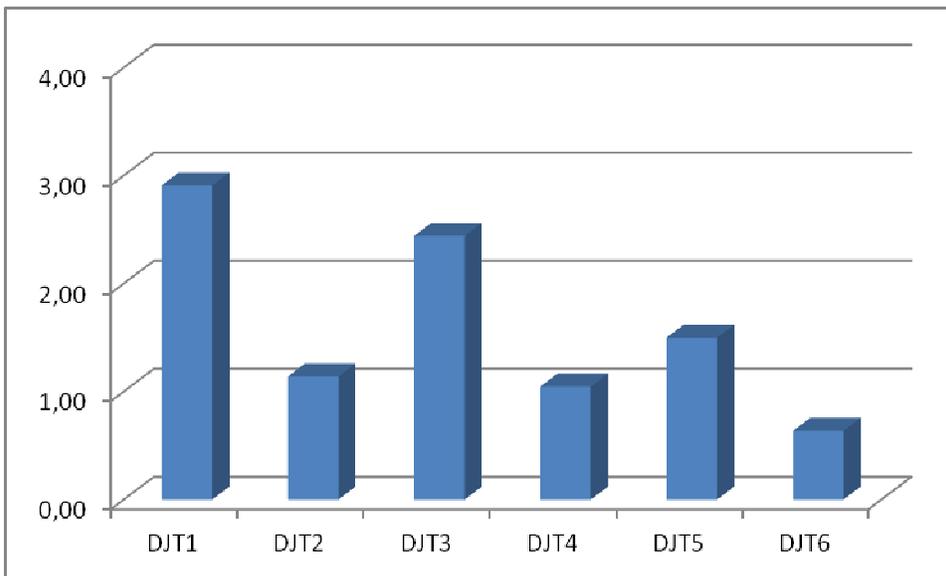
**Gráfico 12. Análisis descriptivo demandas de carga mental.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Los resultados discriminados del dominio jornada de trabajo se muestra como un factor de riesgo, ya que deben laborar en horario nocturno por las condiciones propias de la explotación. Tomar pausas para descansar, tomar días de descanso al mes, hacer pausas cuando los necesite y parar las labores para atender asuntos personales no son causantes de riesgos para esta población. (ver gráfico 13).

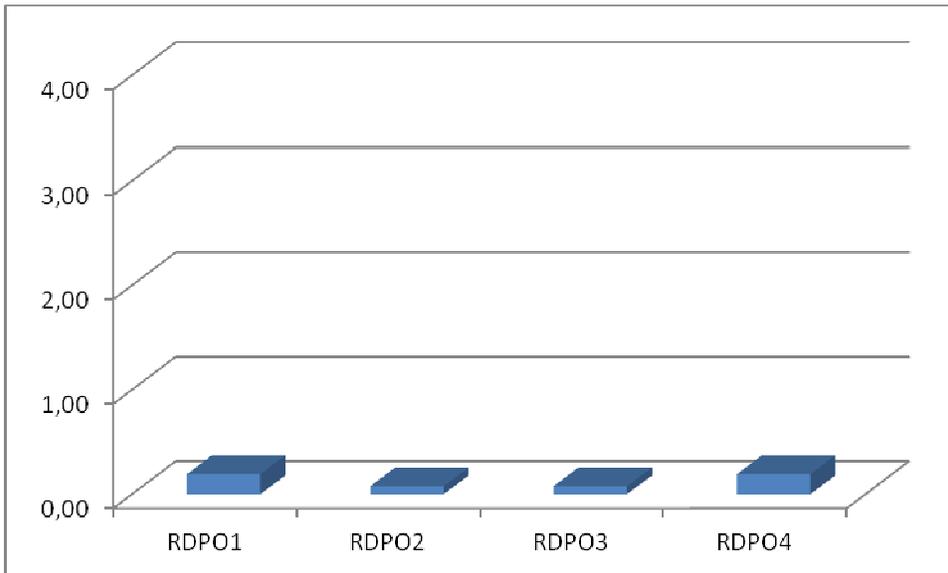
**Gráfico 13. Análisis descriptivo demandas de la jornada de trabajo.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Los operadores consideran que esta dimensión es un factor de protector. Asumen que la labor en la empresa es estable, que la tarea que desarrollan los hace sentir bien, que se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa y que se sienten cómodos al entablar conversaciones favorables sobre la organización, es de así que la plataforma estratégica del area de talento humano va centrada en fortalecer el orgullo de pertinencia corporativo (ver gráfico 14).

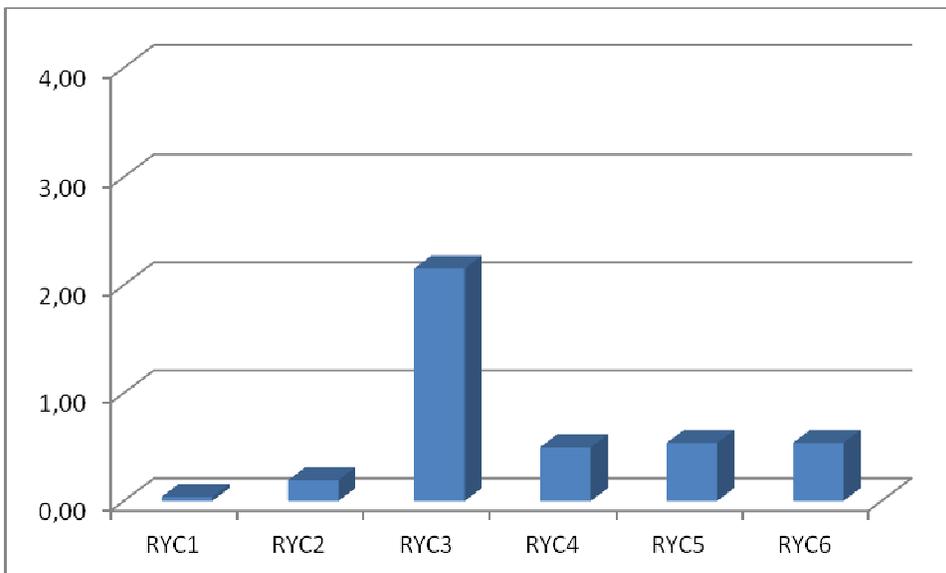
**Gráfico 14. Análisis descriptivo recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza.**



Fuente: Resultados De la investigación.

Esta dimensión es un factor protector, los operadores considera que la empresa le paga a tiempo su salario, que su pago es el pactado desde su vinculación, que tienen posibilidades de progresar en su trabajo y que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores mediante acuerdos que se dan en convenciones colectivas.(ver gráfico 15).

**Gráfico 15. Análisis descriptivo reconocimiento y compensación.**



Fuente: Resultados De la investigación.

En el cruce de información entre el análisis descriptivo de dimensiones de los datos de la investigación y los baremos de la batería de factores de riesgos psicosocial intralaboral podemos determinar que las dimensiones de relaciones con los colaboradores, claridad en el rol, control y autonomía sobre el trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas del trabajo y reconocimiento y compensación son factores de riesgo psicosocial intralaboral; y demandas ambientales y de esfuerzo físico y jornadas de trabajo son factores críticos de riesgo psicosocial, esto es coherente con el análisis descriptivo realizado a cada una de las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (ver tabla 1).

**Cuadro 3. Análisis descriptivos por dimensiones factores de riesgo psicosocial.**

	Media	Desv. típ.
características del liderazgo	11,3166	10,23867
retroalimentación del desempeño	17,6282	12,26488
relación con los colaboradores	24,4231	20,26460
Claridad de rol	12,8205	15,49745
Capacitación	12,8205	15,49745
participación y manejo del cambio	25,3205	11,66209
oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	23,5577	13,95391
control y autonomía sobre el trabajo	62,8205	24,40751
demandas ambientales y de esfuerzo físico	49,7500	9,97900
demandas cuantitativas	20,5128	23,59741
influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	25,7212	15,03402
demandas de carga mental	75,0000	13,34166
demandas de la jornada de trabajo	48,5577	12,35709
recompensas derivadas de la pertinencia de la organización y del trabajo que se realiza	3,3654	7,33799
reconocimiento y compensación	16,5064	13,09584

Fuente: Resultados De la investigación.

La tabla 2 muestra que existe relación significativa entre el número de personas que habilitan en el hogar y las dimensiones de demandas cuantitativas, recompensas derivadas de la pertinencia de la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación.

**Cuadro 4 . Análisis de varianza anova entre dimensiones de acuerdo al número de personas que habitan el hogar.**

ANOVA						
Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
características del liderazgo	Inter-grupos	219,673	2	109,836	1,052	,365
	Intra-grupos	2401,089	23	104,395		
	Total	2620,761	25			
retroalimentación del desempeño	Inter-grupos	110,739	2	55,369	,349	,709
	Intra-grupos	3649,945	23	158,693		
	Total	3760,684	25			
relación con los colaboradores	Inter-grupos	264,592	2	132,296	,304	,741
	Intra-grupos	10001,754	23	434,859		
	Total	10266,346	25			
Claridad de rol	Inter-grupos	105,760	2	52,880	,206	,815
	Intra-grupos	5898,514	23	256,457		
	Total	6004,274	25			
Capacitación	Inter-grupos	105,760	2	52,880	,206	,815
	Intra-grupos	5898,514	23	256,457		
	Total	6004,274	25			
participación y manejo del cambio	Inter-grupos	273,889	2	136,944	1,008	,381
	Intra-grupos	3126,218	23	135,923		
	Total	3400,107	25			
oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Inter-grupos	370,804	2	185,402	,948	,402
	Intra-grupos	4496,985	23	195,521		
	Total	4867,788	25			

control y autonomía sobre el trabajo	Inter-grupos	845,891	2	422,946	,693	,510
	Intra-grupos	14047,271	23	610,751		
	Total	14893,162	25			
demandas ambientales y de esfuerzo físico	Inter-grupos	113,696	2	56,848	,549	,585
	Intra-grupos	2276,235	22	103,465		
	Total	2389,931	24			
demandas cuantitativas	Inter-grupos	5266,579	2	2633,289	6,998	,004
	Intra-grupos	8654,362	23	376,277		
	Total	13920,940	25			
influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Inter-grupos	875,664	2	437,832	2,109	,144
	Intra-grupos	4774,877	23	207,603		
	Total	5650,541	25			
demandas de carga mental	Inter-grupos	410,746	2	205,373	1,169	,328
	Intra-grupos	4039,254	23	175,620		
	Total	4450,000	25			
demandas de la jornada de trabajo	Inter-grupos	91,351	2	45,675	,282	,757
	Intra-grupos	3726,090	23	162,004		
	Total	3817,441	25			
recompensas derivadas de la pertinencia de la organización y del trabajo que se realiza	Inter-grupos	848,621	2	424,310	19,615	,000
	Intra-grupos	497,533	23	21,632		
	Total	1346,154	25			
reconocimiento y compensación	Inter-grupos	989,068	2	494,534	3,448	,049
	Intra-grupos	3298,459	23	143,411		
	Total	4287,527	25			

Fuente: resultados de la investigación.



## 8. DISCUSIÓN.

Haciendo una revisión de los antecedentes y literatura sobre los factores de riesgos psicosociales es claro la presencia en aquellas relaciones directamente de la organización del trabajo, el contenido y la realización de la tarea que afecta el desarrollo del trabajo y la salud de trabajador (Marin 2002).

En cuanto a la dimensión de relaciones de liderazgo se observo en los resultados que esta dimensión era un factor protector; Mansilla (2010) habla que el estilo de dirección democrático favorece la participación de los trabajadores dentro de la organización.

Es viable por lo tanto que las relaciones interpersonales de los operadores facilitan la posibilidad de comunicarse y que el apoyo social incrementa el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT 2001<sup>a</sup>).

Para los operadores de camión minero la retroalimentación es fundamental para el desarrollo de sus funciones, acorde con Kopelman (1988) la retroalimentación ayuda a que los trabajadores sepan que deben hacer y la eficiencia con que están cumpliendo las metas y demuestra que existen personas que están interesadas en lo que el trabajador está haciendo, es así como para este gremio de trabajadores los factores psicosociales en este dominio son considerados como protectores.

En el dominio de demandas del trabajo se puede evidenciar que las actividades y funciones se llevan a cabo a un ritmo adecuado, según INSHT (2001), el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante, esto apoya los resultados de la investigación en la cual los operadores perciben este dominio como un factor protector.

El ambiente físico es una de las dimensiones que tienen alta incidencia en los factores de riesgos psicosociales, acorde con la revisión literaria los efectos del ambiente físico determinan la productividad de los empleados, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio (Camacaro 2010). Acorde con lo planteado en el marco teórico la exposición a factores de riesgos físicos, químicos y biológicos por

parte de los operadores de camión minero son fuente inminente de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que pueden alterar la salud integral de los mismos.

Las jornadas de trabajo extensas; 12 horas diarias durante turnos de siete días de día y tres de descanso y siete días de noche y cuatro de descanso alteran el reloj biológico de los seres humanos, la obligación de hacer horas extras y de vigilia en la noche es un factor de riesgo que altera la situación laboral de los trabajadores Monk y Folkard (1992). Los horarios anormales en ocasiones producen daños a la salud y alteran los roles que se desempeñan en la familia, con la pareja y en general en rol que se desempeña en la sociedad.

La dimensión de la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral es un factor protector para los trabajadores que aun no ha afectado el papel de la gestión humana en la organización; los trabajadores no tienen ningún problema para dejar a un lado las actividades laborales para retomar sus funciones dentro de la sociedad y de la familia.

Continuando con el dominio de control, la dimensión de claridad del rol evidencia que los puestos de trabajo están dotados de funciones y tareas adecuadas; los trabajadores tienen claro cuál es su papel dentro de la empresa, como argumenta Mansilla (2010) que el trabajador sepa que es lo que tiene que hacer, saber como hacerlo y que lo que hace tienen un valor significativo, hace que cumpla lo mejor posible y que haga bien su trabajo.

La capacitación para los operadores de camión es fuente de satisfacción, esta diseñada a satisfacer la necesidad de incorporar nuevos conocimientos y destrezas como fuente de adaptaciones a circunstancias organizaciones y no organizacionales.

Consideran que la participación en el cambio organizacional es un factor protector en el cual según Sánchez (2005) para que un cambio sea exitoso debe contar con la participación de sus empleados y su conciencia de la necesidad de modificar normas y procedimientos para ser efectivos entre otros. Los operadores consideran que su participación en estos procesos es adecuada en el cual experimentan periodos de adaptación, ajuste y reorganización.

Los puestos de trabajo de estos operadores son percibidos como estimulantes, tienen la oportunidad de tomar decisiones y tener autonomía con oportunidades para el desarrollo y uso de habilidades y destrezas por lo tanto son factores de satisfacción Mansilla (2010).

En cuanto al control y autonomía, los resultados son soportados con los resultados encontrados en la literatura en la cual establece que a menor control y autonomía mayor probabilidad que sufra estrés laboral. Ganster (1989) sugiere que el aumento de control de los trabajadores puede mejorar de manera significativa la salud y el bienestar.

En cuanto al dominio de recompensa integrado por el reconocimiento y compensación y las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza; los operadores se encuentran satisfechos en este dominio, es decir existe una correspondencia entre el esfuerzo realizado y la remuneración lograda, existen vínculos de integración grupal sólidos y coherentes, los operadores manejan una identidad colectiva con la organización.

Dentro de los hallazgos encontrados se evidencia que variables socio-demográficas como el número de personas que dependen del trabajador incide en los factores de riesgos psicosociales intralaborales. Los patrones de educación, la disciplina de los hijos y otras responsabilidades del hogar podrían constituirse en factores protectores, si bien los padres trabajadores permanecen retirados del núcleo familiar, ya sea por distancia geográfica o por la carencia de tiempo para la vida en familia. (Anderzén y Anrnetz, 2007)

Teniendo en cuenta estos resultados es importante resaltar el papel que tiene el área de talento humano en el control y mitigación de los factores de riesgos psicosociales intralaborales que pueden afectar la salud integral de los trabajadores y por ende la eficacia y competitividad empresarial.

En este sector minero el papel del talento humano trascienden las prácticas tradicionales centrando la atención en el manejo de las condiciones ambientales y el proceso de formación y desarrollo de las personas que tienen personal a cargo. Existen condiciones propias del trabajo como son los horarios extensos, los factores de riesgos químicos, físicos, biológicos entre otros y la carga mental que

son eventos desencadenantes de factores de riesgos psicosociales intralaborales propios de la explotación de carbón mineral que debe darse un manejo en el cual el trabajador pueda manejar posibles consecuencias adversas en la salud integral.

## 9. CONCLUSIONES

A continuación se presentan conclusiones derivadas de los resultados de la investigación sobre factores de riesgos psicosociales intralaborales en el sector de explotación de carbón mineral a cielo abierto.

Los operadores de camión minero están expuestos a muchos factores de riesgos, es así que luego de análisis correspondiente para la obtención de resultados se concluye que:

Los factores de riesgos psicosociales intralaborales es un tema que día a día despierta mayor interés y son inherentes a la labor desempeñada por los trabajadores dentro de la empresa.

La medición de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en los trabajadores cobra gran relevancia en la medida en que se conoce cuál ha sido el impacto generado por la globalización en el mercado laboral y, por ende, la afectación en la calidad de vida de los trabajadores.

La gerencia del talento humano en el presente siglo debe centrar su atención en lo que suceda tanto dentro como fuera de la organización, con la finalidad de poder competir en entornos cada vez mas cambiantes, y sobre todo mejorar las condiciones laborales y de seguridad de su talento humano. Destacan De Cenzo y Robbins (2006) que en la aplicación de una gestión de riesgo, las organizaciones deben desarrollar un programa de salud y seguridad, a fin de garantizar que el ambiente de trabajo sea seguro para todos. El equipo directivo debe asumir la necesidad del cambio y comprometerse con él, como una necesidad estratégica de la empresa y no como el simple hecho de cumplir con la ley de prevención de riesgos laborales. Los peligros pueden afectar personas, propiedades, procesos; estos pueden causar accidentes y mala salud, pérdida del puesto, daños a las

máquinas o equipos, accidentes en el lugar del trabajo, enfermedades profesionales, que no pueden percibirse únicamente como fatales.

La tendencia en la gerencia de talento humano contempla cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación que lleven a fortalecer unos ambientes laborales que favorezcan el desarrollo y potenciación de sus colaboradores.

Los resultados obtenidos en el estudio se reproducen con gran similitud a los ya reportados en investigaciones relacionadas con la influencia que ejercen las condiciones intralaborales y sus diversas consecuencias sobre los trabajadores.

Los hallazgos indican que la mayor fuente de factores de riesgos psicosociales intralaborales se encuentran en el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas y ambientales y jornadas de trabajo.

Las personas que tienen a su cargo mas de tres personas presentan mayor riesgo psicosocial intralaboral que las personas que tienen menos de tres personas a cargo. Las demás condiciones personales y ocupacionales no permitieron llevar a cabo análisis discriminantes ya que los valores de las variables eran similares en su gran mayoría, es decir, los trabajadores tenían las mismas condiciones socio demográficas en general.

Las condiciones personales y organizacionales de los trabajadores es un factor importante a considerar en trabajadores expuestos de manera colectiva a factores psicosociales intralaborales; por lo tanto se hace necesario formular nuevos estudios que contemplen la incidencia de estas condiciones tanto en los factores de riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales.

Como limitación de esta investigación se destaca el escaso tiempo asignado para poder acceder a los operadores de camión para diligenciar los cuestionarios, ya

que se debía sacar un espacio de tiempo de la jornada laboral (para la producción) para este propósito, lo que en algunas ocasiones pudo ser un factor que afectara los resultados. Por la misma limitante solo se trabajo con los factores de riesgos intralaborales, dejando a un lado los extralaborales que podían ofrecer información muy valiosa para el análisis de resultados. En segundo lugar se planteo una investigación de tipo transversal, sería muy interesante poder determinar la tendencia de los factores de riesgos con un diseño longitudinal no solo con los operadores de camión minero, si no con toda el área de producción de la empresa y en general los que se encuentran en la zona de explotación.

Este estudio presenta perspectivas interesantes para futuras investigaciones de profundización sobre los factores de riesgos psicosociales intralaborales en otros sectores socioeconómicos y con muestras más grandes que permitan hacer establecer relaciones de causalidad y relaciones significativas entre variables.

En definitiva se espera haber alcanzado los objetivos planteados en la investigación y con esto contribuir aunque sea mínimamente a la evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales en un sector tan particular como es el de explotación de carbón minera a cielo abierto; sin olvidar el aporte que puede tener el estudio para los profesionales que se dedican a trabajar en la prevención de factores de riesgos psicosociales.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acosta, C (2002) cuatro preguntas para iniciarse el cambio organizacional. Revista colombiana de psicología. Universidad Nacional de Colombia. Colombia
- Aguilar, M & Renteria E (2009) Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación. Bogotá.
- Anderzén, D. y Anrnetz, B. (2007). Effects of dialogue groups on physicians' work environment. *Journal of Health Organisation and Management*, 21, 27 – 38.
- Ayala S (2004) Proceso de desarrollo de recursos humanos. San Martin.
- Álvarez y Serna (s/f). Efectos de las demandas de trabajo sobre el estrés laboral en profesionales y líderes de empresas del eje cafetero. Manizales.
- Amorós, E; (2007). Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Escuela de Economía USAT. Perú.
- Aquino y cols (1993) Recursos Humanos. Editorial Mocchi S.A. Buenos Aires
- Anaya Velasco, A; (2006). Factores Psicosociales en Pequeñas Empresas de Artesanía: Resultados de una Investigación-Acción-Participativa para Mejorar las Condiciones de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Barahona J; (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento Psicológico*, Vol. 4, N°11, pp. 183-198. Cali- Colombia.

- Blake (1997) La capacitación un recurso dinamizador en las organizaciones. Edic Mocchi. 2 Edición Argentina.
- BOCANUMENT, Guillermo (2000) factores psicosociales del trabajo y estrés ocupacional. Colombia.
- Bonet, J (2007). Minería y desarrollo económico en el Cesar. Documento de trabajo sobre desarrollo de la economía regional. Banco de la republica. Colombia.
- Calderón, G. (2011) Visión panorámica de la Gerencia de Talento Humano. Manizales
- Calderón, G. Naranjo, J.C. & Álvarez, C. M. (2010) Gestión Humana en Colombia: Roles prácticas, retos y limitaciones. Bogotá: Luna Libros (pp.3-22)
- Camacaro P (2010). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo, en la organización castrense venezolana.
- Cortés (2007) Técnicas de prevención del riesgos laboral. Edit Tebor. 9 edición. Madrid.
- Cortese (s/f) La inteligencia emocional en la empresa. Harvard Bussines Review.
- Caseres E(2007). La comunicación en la organización ; la retroalimentación como fuente de satisfacción. Universidad pública de navarra. N. 56. España.
- Censo y Robbins (2006) Administración de Recursos Humanos. Edit. Limosa S.A. Mexico

- Fajardo O (2010). La implementación de los nuevos puestos en la organización. Bogotá.
- Fierro (2011) La minería en Colombia: aportes para la discusión de impactos ambientales, sociales y económicos.
- Ganster, D. (1989). Worker control and well-being: A review of research in the workplace. En Job Control and Worker Health, Nueva York.
- García Rubiano, M & Cols (2007). Diversitas. Perspectivas en Psicología. Universidad Santo Tomas. Colombia.
- GOBLE, Frank (1986) La tercera fuerza La psicología propuesta por Abrahán Maslow. Editorial Trillas.
- Gómez y cols (2009) Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: contradicciones y desafíos. Rev de la universidad Bolivariana. Vol. 8 N. 22 P 249-266.
- Gonzales Salso, A (2003) Revista cubana de salud en el trabajo. Art. Papel De La Gerencia Ante Los Factores De Riesgos Psicosociales En Los Centros De Trabajos. Cuba.
- Griffiths (2004) La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores N. 3. O.M.S.
- INSHT (1996) Psicosociología del trabajo. Ministerio del trabajo y asuntos sociales. Madrid.
- INSHT (2001) Introducción a la prevención de riesgo laboral de origen psicosocial. Ministerio del trabajo y asuntos sociales. Madrid.

Llaneza Alvarez, J (2007), ergonomía y psicología aplicada. Edit. Lex Nova S.A. España.

Kopelman (1988) administración de la productividad de las organizaciones. Edit Mc Graw Hill. México.

Kotliarenco, (1996). Resiliencia organizacional.

Mansilla F (2010) Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica.

Martín Díaz, M. D., Jiménez Sánchez, M.P. y Fernández-Abascal, E. (2004) "Estudio sobre la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento. Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Departamento de Psicología Básica II. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Vol. 3. Nº 4.

Martínez D (2007). Las demandas emocionales una asignatura pendiente. Rev. Gestión practica de riesgos laborales. N. 34 . España.

Ministerio de minas y energía (2002). Sector colombiano de la minería "realidad y perspectivas para su desarrollo" Bogotá D.C. Colombia

Monk (s/f) Enciclopedia de la salud y seguridad en el trabajo.

Montalvo y Pinol (2000) Horario Laboral y Salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. Rev de psicopatología y psicología clínica. Vol 8 N. 3 P 207-222.

Pando Moreno, M; Ezqueda B, Reynaldos C; Bermúdez Tirado D (2006). VIOLENCIA PSICOLÓGICA Y MOBBING: DATOS PRELIMINARES DE LATINOAMÉRICA. Reunión de las Américas Investigación sobre Factores Psicosociales Estrés y Salud Mental en el Trabajo. México.

Pardo A (2011). Cesar: la minería tiene un gran costo social y ambiental. Revista Semana. Colombia.

Reddin, B (1994) The Out – oriented organization. Barcelona

Robbins S (1999) Comportamiento organizacional. Edit. Prentice Hall. México P 598.

Rodríguez Deyaritz J. (1999) Lineamientos para minimizar el ausentismo laboral de la empresa Translaca., Tesis de grado. Universidad de Oriente. Monagas.

Rolo y cols (2009) Desarrollo de una escala subjetiva de carga mental de trabajo. Rev de psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol 5 N. 1 Madrid P 29-37.

Rubio y Cols (2001) Aspectos metodológicos de a evolución subjetiva de la carga mental en el trabajo. Rev. Prevención de riesgos laborales. P 160-168

Sanchez, J (2005). No cualquier cambio organizacional. Noticias financieras.

Schultz, Davne P. (1988) Psicología industrial. 3ª Edición. México. Universidad Nacional Abierta (U.N.A.). Técnicas de documentación e investigación. Caracas

## **11. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.**

### **11.1. De la Institución.**

UNIVERSIDAD DE MANIZALES. Línea de investigación Desarrollo Potencial Humano en la Sociedad Del Conocimiento. Maestría en gerencia de Talento Humano. IX cohorte.

### **11.2. De los Investigadores.**

LUZ KARINE JIMENEZ RUIZ: Psicóloga, especialista en salud ocupacional (Universidad del Norte), Estudiante de maestría en Gerencia del Talento Humano (Universidad de Manizales), Autora de la presente tesis.

HECTOR MAURICIO SERNA: Administrador de Empresas (Universidad Nacional de Colombia), Magister en Economía (Universidad de Manizales), Director de la presente tesis.

## **ANEXOS.**

Instrumentos de evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales forma B.

Instrumento de Información socio demográfica personal y ocupacional.

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL INTRALABORAL  
FORMA B

**INSTRUCCIONES**

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

*Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✖		
	↑ Respuesta definitiva		↑ Respuesta equivocada		

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

## FICHA DE DATOS GENERALES

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

### FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

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

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

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

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

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

--

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

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

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

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

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

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

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**