

**FACTORES ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL QUE PRESENTAN LOS
GUARDAS DE LA EMPRESA “ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE” QUE
OFRECEN SUS SERVICIOS EN EL CENTRO COMERCIAL VICTORIA DE LA
CIUDAD DE PEREIRA**



Aura María Machado

María Liliana Ramírez Giraldo

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo Manizales

Enero 2018

**FACTORES ASOCIADOS AL RIESGO PSICOSOCIAL QUE PRESENTAN LOS
GUARDAS DE LA EMPRESA “ANDINA DE SEGURIDAD DEL VALLE” QUE
OFRECEN SUS SERVICIOS EN EL CENTRO COMERCIAL VICTORIA DE LA
CIUDAD DE PEREIRA**

Aura María Machado

María Liliana Ramírez Giraldo

Trabajo Presentado para Optar al Título de: Especialista en Seguridad y Salud en
el Trabajo

Asesora: Mónica Hoyos Ossa

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo Manizales

Enero 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2. OBJETIVOS	12
3. JUSTIFICACION	13
4. MARCO REFERENCIAL	14
5. DISEÑO METODOLOGICO	23
6. PRESENTACION DE RESULTADOS	30
7. CONCLUSIONES	60
8. PLAN DE INTERVENCION	66
9. REFERENCIAS	69
10. ANEXOS	73

RESUMEN

En la presente investigación se identifican los factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa Andina de Seguridad del Valle que ofrecen sus servicios en el Centro Comercial Victoria de la Ciudad de Pereira por medio de la aplicación de los cuestionarios establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social en forma grupal por medio de auto- aplicación a 25 colaboradores del área operativa, tomando a nivel Intralaboral solo el cuestionario Forma B. Siendo un diseño descriptivo se toma dos tipos de datos que son complementarios: el cuantitativo para constatar la magnitud de la realidad de los riesgos psicosociales en el trabajo y el cualitativo para explicar o comprender el fenómeno que se está presentando en este grupo de colaboradores. Los datos analizados sugieren que los cuestionarios Intralaborales Forma B presentan 2 dominios con más impacto “Demandas de Trabajo” con una población expuesta del 92% y “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” con una población expuesta del 56% y el resultado de los cuestionarios Extralaborales presenta la dimensión más afectada que es “tiempo fuera del trabajo” con una población expuesta del 60% en riesgo “Muy Alto – Alto y Medio”.

Al identificar los riesgos, se propone el diseño de un programa de intervención, con el fin de que los resultados obtenidos por el presente estudio posibiliten un plan de acción que mejore la calidad de vida de los colaboradores. Además de identificar los factores asociados al riesgo psicosocial se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los guardas de la Empresa “Andina de Seguridad del Valle”, también desde el enfoque de la especialización y experiencia profesional en psicología organizacional; se aporta a la compañía y sus colaboradores, el presente estudio para que logren equilibrar su vida psicosocial y enfrentar estas problemáticas sin afectar su salud física, mental y emocional.

Como aspecto importante en la evaluación realizada, es poder reconocer que la gestión del talento humano de toda organización debe estar basada en el reconocimiento y valor que se le da a las personas, estas hacen parte del recurso de las empresas, siendo activadores inteligentes, con habilidades, destrezas, capaces de conducir a la excelencia y al éxito, indispensables para la gestión y dinamización de los recursos organizacionales.

PALABRAS CLAVES: Factores Asociados al Riesgo Psicosocial, Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Cuestionarios Intralaboral, Extralaboral y de Estrés, Dominios, Dimensiones, Sintomatología.

ABSTRACT

In the present investigation, the factors associated with the psychosocial risk presented by the guards of the Andina de Seguridad del Valle company that offer their services in the Victoria Shopping Center of the City of Pereira are identified through the application of the questionnaires established in the Battery of Instruments for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors of the Ministry of Social Protection in group form by means of self-application to 25 collaborators of the operative area, taking at the Intralaboral level only the form B questionnaire. Being a descriptive design, two types are taken of data that are complementary: the quantitative to verify the magnitude of the reality of psychosocial risks at work and the qualitative to explain or understand the phenomenon that is occurring in this group of collaborators. The data analyzed suggest that Intralaboral Form B questionnaires present 2 domains with the most impact "Work Demands" with an exposed population of 92% and "Leadership and Social Relations in the Workplace" with an exposed population of 56% and the result of the Questionnaires Extralaboral presents the most affected dimension that is "time away from work" with an exposed population of 60% at risk "Very High - High and Medium".

When identifying the risks, the design of an intervention program is proposed, in order that the results obtained by the present study enable an action plan that improves the quality of life of the collaborators. Besides identifying the factors associated with psychosocial risk, it contributes to the improvement of the quality of work life of the guards of the "Andina de Seguridad del Valle" Company, also from the focus of specialization and professional experience in organizational psychology; The present study is provided to the company and its collaborators so that they can balance their psychosocial life and face these problems without affecting their physical, mental and emotional health.

As an important aspect in the evaluation, is to recognize that the management of human talent of any organization must be based on the recognition and value that is given to people, they are part of the resource of companies, being smart activators, with skills capable of leading to excellence and success, essential for managing and revitalizing organizational resources.

KEY WORDS: Factors Associated with Psychosocial Risk, Battery for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors, Intralaboral, Extra-Labor and Stress Questionnaires, Domains, Dimensions, Symptomatology.

INTRODUCCION

A nivel mundial las organizaciones, entes gubernamentales y comités internacionales han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la seguridad y salud en el Trabajo, psicología organizacional, desarrollo humano; más que estar centralizados en las máquinas y resultados productivos de los procesos industriales, están interesados en el conocimiento y fortalecimiento del ser humano, siendo fundamental en las organizaciones y en el ambiente socio laboral. El ser humano que trabaja influye de manera notoria en el ambiente organizacional y éste en él.

Los factores psicosociales influyen en todo ser humano, los cuales si son alterados pueden desestabilizarlo; el trabajador siente la necesidad de relacionarse con su entorno familiar, social y laboral; los cuales se integran y hacen que se utilicen mecanismos protectores para poder enfrentarse a los cambios que puedan suceder a su alrededor y poder llevar una óptima calidad de vida.

En Colombia el Ministerio de Salud y Protección Social señalan también como enfermedad laboral: Las Patologías causadas por estrés en el trabajo, evidenciando así el interés hacia el trabajador, lo anterior se observa en los decretos 1477 del 2014 (13), 2556 del 2009 (2) y 1832 de 1994 (7). Siendo estos retomados como referencia para el desarrollo de la investigación.

Así mismo en la Universidad Militar Nueva Granada en la ciudad de Bogotá realizan un estudio sobre los riesgos psicosociales en vigilantes obteniendo así una mirada hacia la administración de la seguridad en el trabajo donde Silva 2015 (23) hace referencia al artículo 1477 de 2014 con el cual se vigilan y determinan los riesgos psicosociales y se identifican las enfermedades asociadas a la labor que se realiza por ejemplo el estrés, la ansiedad, la depresión entre otras. Por

ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial los riesgos psicosociales y tener presente que las enfermedades derivadas del estrés y de la labor deben ser tenidas en cuenta para que las empresas destinen recursos económicos y humanos.

Por consiguiente se plantea como objetivos de la investigación la identificación y diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales que presentan los guardas de la empresa Andina de Seguridad del Valle, y ofrecen sus servicios en el Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira; en esta medida se realizara una identificación de riesgos, los cuales aportaran al diseño de un programa de intervención, para que el Área de Gestión Humana de la organización interactúe en un ambiente socio-laboral saludable.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedente del Estudio

La idea surgió en la ejecución de las labores en el Área de Talento Humano de la empresa Andina de Seguridad del Valle, por parte de una de las estudiantes de la especialización, la cual identificó un porcentaje de ausentismo y rotación de personal de un 30% en los últimos dos años, los cuales pueden ser causados por los factores asociados al Riesgo Psicosocial.

Se realizó una propuesta a la compañía con el fin de que los resultados obtenidos por el presente estudio posibiliten un plan de acción que mejore la calidad de vida de los colaboradores.

Se realizó la caracterización de los factores asociados del riesgo psicosocial lo cual le permitirá a la organización conocer las variables más importantes a intervenir y así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los guardas de la Empresa “Seguridad Andina del Valle” quienes prestan los servicios en el Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira, y así mismo cumpliendo una labor exigente, salvaguardando la seguridad de todos los visitantes. Desde el estudio de la Especialización y experiencia profesional en Psicología Organizacional; se aportará a la compañía y sus colaboradores, el presente estudio para que logren equilibrar su vida psicosocial y enfrentar estas problemáticas sin afectar su salud física, mental y emocional.

1.2. Situación Problema

Un colaborador en su día a día en la empresa Andina de Seguridad del Valle desempeña funciones asociadas al cargo de Guarda de Seguridad, y estas conllevan a algunos momentos que pueden llegar a afectar paulatinamente sus emociones, generando bajo rendimiento laboral, dificultades a nivel personal y familiar. Estos factores psicosociales están siempre presentes en el ámbito laboral de este rol y es deber de toda la organización y también del mismo trabajador, velar por el bienestar de la salud mental y física dentro de la compañía e identificar las condiciones de peligro que pueden afectar la productividad y consigan atentar contra la salud e integridad del colaborador. Si bien es cierto que Seguridad y Salud en el Trabajo es el área que debe hacer seguimiento, regulación y planes de intervención, todos deben estar involucrados en esta misión, como gerencia, talento humano, jefes, compañeros de trabajo y el propio individuo.

Los cambios vertiginosos de la sociedad actual generan propuestas que están influenciando a las organizaciones, quienes deben estar preparadas para las adversidades que se presenten del entorno, para ello dentro de sus estructuras y políticas deben implementar acciones para identificar las condiciones de peligro que influyen en el deterioro de la salud mental y física de los colaboradores.

El problema que se quiere abordar en esta investigación refiere a los Factores de riesgo Psicosocial que afectan la salud física y mental de los Guardas que trabajan en la Empresa Andina de Seguridad del Valle y se encuentran asignados al servicio en el Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira, lo cual se encuentra relacionado con los cambios organizacionales que se presentan; también es de anotar que en la empresa no se han efectuado estudios investigativos sobre la salud física y mental de los trabajadores, de igual manera el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra en proceso de

estructuración de acuerdo a las exigencias y reglamentos que plantea el Ministerio de Salud y Protección Social y otros entes reguladores del Sistema General de Seguridad Social; Por lo tanto, es importante que la Empresa Seguridad Andina del Valle, tome en cuenta los resultados que aquí se van a presentar para su plan de intervención con el fin de afianzar los factores protectores, reducir los factores de riesgo y contribuir a la calidad de vida de los trabajadores.

1.3 Impacto a nivel Académico, Laboral y Social

A nivel académico se pretende fortalecer y afianzar en los estudiantes especialmente del campo de la Psicología, el conocimiento teórico/practico de la aplicación de los cuestionarios establecidos en la Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social para establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en población laboralmente activa, y así implementar las estrategias de mejoramiento para una formación integral del futuro profesional buscando un acercamiento más efectivo con la misión institucional. Así mismo es importante la participación del sector empresarial donde el estudiante se encuentra laborando, ya que, con el aporte de ellos, la institución ofrece especialistas cada vez más capaces y competentes, cumpliendo las necesidades del mercado laboral, y así facilita un mayor autoconocimiento de la comunidad académica, la identificación de sus fortalezas y sus debilidades. A nivel social el impacto es importante dado que las familias de los colaboradores y las empresas se benefician y entran dentro del plan de intervención del análisis y tratamiento de los factores de riesgos encontrados y las consecuencias sociales tanto negativas como positivas de esta investigación. Lo anterior contribuye a la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, ya que el empleo es una de las herramientas más importantes para lograr la integración de las personas, generando un impacto

en el bienestar material y en la calidad de vida, ya que este proporciona los ingresos necesarios, pero también incide directamente en el desarrollo personal, y esta realidad se refleja en esta investigación en los datos arrojados por la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

1.4 Definición del Problema

Lo anteriormente expuesto conlleva a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los Factores Asociados al riesgo Psicosocial que presentan los Guardas que trabajan en la Empresa Andina de Seguridad del Valle y se encuentran asignados al servicio en el Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira? Para responder a la pregunta se plantearon los siguientes objetivos:

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Identificar los factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle que ofrecen Servicio para el Centro Comercial Victoria en la ciudad de Pereira en 2017.

2.2. Objetivos específicos

- Señalar el nivel de riesgo Intralaboral de los dominios Liderazgo y Relaciones Sociales, Control Sobre el Trabajo, Demandas del Trabajo y Recompensas.
- Conocer el nivel de riesgo de las dimensiones extralaborales y los síntomas asociados a estrés que presentan los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle.
- Plantear recomendaciones de intervención a partir del diagnóstico de riesgo psicosocial.

3. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El factor del riesgo psicosocial se ha convertido en una de las dificultades con más frecuencia en el ambiente laboral, ocasionando ausentismo por enfermedades comunes, accidentes laborales y enfermedades profesionales, lo que a su vez altera la prestación del servicio, la productividad y en general la calidad, además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores. Dentro de la vida laboral el individuo interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente, por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el trabajador, como para la empresa y la sociedad.

La Empresa Andina de Seguridad del Valle y en especial los guardas que prestan el Servicio en el Centro Comercial Victoria, requieren de acciones que permitan el fortalecimiento del área de seguridad y salud en el trabajo, es por tal motivo que se crea la necesidad de diagnosticar de acuerdo a las normas legales, los riesgos psicosociales a los que están expuestos los guardas de la compañía. Así, y de esta manera el área de Gestión Humana y SST de la empresa implemente un modelo de intervención y prevención que sirva para minimizar e intervenir en las situaciones que alteren la salud física y mental de los trabajadores y la dinámica organizacional. Y que de esta manera se refleje en forma directa con la calidad de vida de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación se generó a partir del interés del área de Talento Humano en iniciar la evaluación y el diagnóstico del riesgo psicosocial de los colaboradores de la empresa, así mismo el interés de las investigadoras por aportar en la estructuración del Área de Talento Humano y SST, puesto que en esta entidad no se ha realizado estudios similares del riesgo psicosocial.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. Marco Teórico

Con el fin de interiorizar y aplicar el concepto de evaluación de factores de riesgos psicosociales y analizar su impacto en los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle; se retomaron varios autores e investigadores que en los últimos años han abordado dicha temática e implementado diferentes formas y métodos de identificarlos y evaluarlos. Más allá de encontrar la causa que genera el estrés laboral, concepto que se emplea como sinónimo cuando nombramos el riesgo psicosocial, siendo esta la enfermedad que según varios reportes oficiales de las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales) y entidades de salud han tenido un mayor crecimiento en las consultas.

Por lo tanto, el marco de referencia parte de revisar el concepto, como los modelos de aproximación a los factores psicosociales; la exploración conceptual, continua con la documentación de los factores psicosociales, planteamientos de acciones de mejora para estructurar el Área de SST y finaliza con el resultado del diagnóstico y una propuesta metodológica de un modelo de intervención para los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle.

El estudio del riesgo psicosocial y factores de riesgos es importante para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad en general. A nivel nacional e internacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, “El artículo 25. De los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia (3), contempla: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda su modalidad, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia (4) en su artículo 56 plantea de modo general, incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores”. En el Artículo 57 (4) de este código, de las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales de forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58(4). De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa.

El estado colombiano a través del Ministerio de Salud y Protección Social decreta la Resolución Numero 2646 de 2008 (1), abordando el tema de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, estableciendo acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de dichos riesgos, la cual tiene por objeto, “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés laboral, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo” .

En el literal c) del Artículo 2° del Decreto 614 de 1984 (5), se señala como objeto: proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989 (6), una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales; en el Decreto 1832 de 1994 (7) y el Decreto 2566 de 2009 (2): se adoptan la tabla de enfermedades laborales y señalan en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

Las organizaciones dentro de su estructura y planes estratégicos cuentan con el área de Gestión Humana, siendo esta en la mayoría de las entidades Colombianas la encargada de Seguridad y Salud en el trabajo y Bienestar de todo el personal que labora directa e indirectamente; la SST se centra en muchas ocasiones en reducir los accidentes de trabajo y ausentismo, dejando de lado la prevención de factores de riesgos como los es el psicosocial, ergonómico, físico, locativo, entre otros, los cuales si no son abordados, afectan la salud e integridad de los trabajadores y el equilibrio de la empresa impactando la dinámica laboral; reflejándose en renuncias de trabajadores competentes, rotación, incapacidades por accidente o enfermedad laboral, bajo rendimiento, suicidio e insatisfacción.

Este tema se soporta con decretos, resoluciones y tratados como inicialmente se mencionó en la investigación y sobre todo con la resolución 2646 (1) establecida por el Ministerio de la Salud y Protección Social, puesto que a través de esta resolución se percibe que en nuestro país se están preocupando por los individuos que laboran; velando por todos los trabajadores , no solo por los que están expuestos a riesgos de alto nivel como lo es el mecánico, eléctrico, biológico, químico, sino también, por los que pueden generar complicaciones en

la salud física y mental. No obstante, en las empresas desconocen esta resolución y de hecho pasan por alto las medidas y recomendaciones que plantea.

Los factores psicosociales como lo es la sobre-carga de trabajo, la calidad de liderazgo, las condiciones de los puestos de trabajo, la asignación de tareas, la compensación salarial, jornada del trabajo, características de la organización, tiempo de descanso, compromiso, relación con compañeros y superiores, pueden ser individuales, extra laborales e intralaborales, soportándonos en la misma resolución 2646 (1), donde “mencionan la sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales”. De igual manera, Villalobos (8) define que los factores psicosociales son “Condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”

Además de lo anterior, el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) (9) denomina factores psicosociales: aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como Estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar.

En términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la exposición: “lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos”. La organización del trabajo, el origen de ésta: “sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones” y el estrés: “el precursor o antecesor del efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar”.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de la salud mental y musculoesqueléticos.

También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud “como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas” y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol, drogas y el sedentarismo.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección hará su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

4.2. Marco Institucional

Andina de Seguridad del Valle es una compañía colombiana creada desde el año 1986, con sede principal en la ciudad de Cali. Dedicada a la prestación de servicios de seguridad en instalaciones y personas como: seguridad de carga, seguridad canina, seguridad electrónica y servicios conexos.

Misión: Contribuir estratégicamente en la gestión de riesgos de sus clientes, colaboradores, proveedores y contratistas; forjando una relación de confianza a través de personal idóneo y el uso de nuevas tecnologías, generando valor en seguridad privada y vigilancia, comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial.

Visión: En el 2023 consolidarse a nivel nacional, como aliado estratégico preferido en la prestación de servicios integrales de seguridad privada y vigilancia, caracterizados por procesos flexibles que contribuyen a la gestión de las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y contratista. Los Valores Corporativos impartidos por la compañía son: Honestidad, Respeto, Responsabilidad, Confianza y Mejoramiento Continuo.

Entre sus principales clientes se encuentra: Grupo Éxito, Grupo Bancolombia, Banco Davivienda, Centro Comercial Victoria y Centro Comercial el Progreso.

4.3 Marco Legal

Se toma como referente para el Marco Legal los decretos 1477 del 2014 (13), 2556 del 2009 (2) y 1832 de 1994 (7), también teniendo en cuenta los lineamientos constitucionales, Ministerio de Protección Social, Convenios

Internacionales de la OIT/ OMS (19), normas generales del Código Sustantivo del Trabajo (4) y normas técnicas como GTC 45 (21) y NTC 5254 (22).

Lo siguiente es un conjunto de normas y leyes. Este compendio es un aporte de consulta sobre las normas vigentes en SST; la práctica de esta disciplina contribuye a la calidad de vida de los trabajadores, no considerándose como un objeto, si no como un sujeto racional, emocional, sentimental y por ende social.

Ver Cuadro 1

Cuadro 1

<p>RESOLUCION 2646 de 2008</p>	<p>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.</p>
<p>NTC 5254 VR 2006</p>	<p>Esta norma proporciona una guía genérica para la para la Gestión de Riesgos. Se puede aplicar una gama muy amplia de actividades. Decisiones u operaciones de cualquier empresa pública, privada o comunitaria, a grupos o Individuos</p>
	<p>Guía para él diagnóstico de condiciones de</p>

GTC 45 de 1997-08-27	trabajo o panorama de factores de riesgos, su identificación y valoración. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC). Apartado 142337 Santafé de Bogotá.
DECRETO NUMERO 0614 DE 1984 (marzo 14)	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
DECRETO 1295 DE 1994 (Junio 22). Diario Oficial No. 41.405, del 24 de Junio de 1994	<p>Dicta las normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo.</p> <p>Determina la organización Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.</p> <p>Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Asegurada y en Riesgos Profesionales (A.R.P).</p> <p>Artículo 21, literales d y c. (Obligación del empleador procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo), Circular unificada 2004 – numeral 6 (reitera la responsabilidad por parte del empleador de la salud ocupacional de sus trabajadores y de proveerles condiciones óptimas de trabajo).</p>
Ley 9a. de 1979	Es la ley Marco de la Salud Ocupacional Artículos 80,81y 84 (reservación, conservación y mejoramiento de la salud de los individuos en sus ocupaciones).
	Conocida como el “Estatuto General de

Resolución 2400 de 1979	Seguridad”, trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. Artículo 2 (Incorporó acciones conducentes a la promoción de la salud a través de obligaciones tanto de empleadores como de trabajadores
Resolución 2013 de 1986	Establece la Creación y funcionamiento de los comités de Medicina, higiene y Seguridad Industrial en las empresas.
Resolución 1016 de 1989	Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.
Ley 100 de 1993	Se crea el Régimen de Seguridad Social Integral. Artículo 208: De la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional.
Decreto 1281 de 1994	Reglamenta las actividades de alto riesgo.
Decreto 1346 de 1994	Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez
Decreto 1542 de 1994	Reglamenta la Integración y funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional
Decreto 2177 de 1989	Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas
Código Sustantivo del Trabajo	Artículo 348 (Condiciones de higiene y seguridad para la protección de la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio).
Ley 1090 DE 2006	Por la cual se reglamenta el ejercicio (miércoles 6 de septiembre) de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Universo del Estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo-transversal dado que se midió la prevalencia de un resultado en una población de guardas de seguridad, por lo cual resulta útil para la empresa Andina Seguridad del Valle ya que permite identificar los factores asociados al riesgo psicosocial que presentan estos trabajadores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (24) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

También se realizará la revisión documental en el tema de SST donde se incluye el Decreto 1072 de 2015: Artículo 2.2.4.6.3 (10). Donde nos indica que: La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Es descriptivo - Transversal

Por consiguiente, es importante mencionar dentro de esta revisión la Ley 1010 de 2006 (11) y Resolución 2646 de 2008 (1) Riesgo Psicosocial: “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 laboral”

En esta medida desde el área de Gestión Humana de la Empresa Andina de Seguridad del Valle se abordará esta revisión con los guardas que prestan el servicio en el Centro Comercial Victoria, lo cual requiere de acciones que permitan el fortalecimiento de la salud mental y ambiente laboral en los colaboradores del área de vigilancia. En esta medida a nivel cuantitativo, se abordará la evaluación con la ejecución del instrumento, mediante los cuestionarios establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Salud y Protección Social (12) en forma grupal por medio de auto-aplicación. Donde se pretende identificar factores de riesgo teniendo en cuenta la tabla de enfermedades establecida en el decreto 1477 de 2014 (13).

Por lo tanto, se realizó un cronograma bajo el ciclo PHVA (ver figura 1), donde es importante mencionar del Decreto 1072 de 2015 el Artículo 2.2.4.6.4 (10). “(SG-SST) el cual consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)”

1. Figura Ciclo PHVA



Fuente: <http://www.pmg-ssi.com>

5.2 Propuesta de Ejecución

Teniendo en consideración las recomendaciones de las resoluciones vigentes la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo debe hacerse con la utilización de métodos de tipo cuantitativo y cualitativo

El hecho de utilizar las metodologías cuantitativas y cualitativas de forma complementaria nos permitirá combinar dos tipos de datos que son complementarios: el cuantitativo para constatar la magnitud de la realidad de los riesgos psicosociales en el trabajo y el cualitativo para explicar o comprender el fenómeno que se está presentando en este grupo de colaboradores.

En el estudio cualitativo se aborda las variables que pueden estar generando los riesgos psicosociales, para este caso desde el punto de vista de los trabajadores, además de otras variables sociales y grupales.

En esta medida, a nivel cuantitativo, se abordó la ejecución del instrumento, mediante los cuestionarios establecidos en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social en forma grupal por medio de auto- aplicación.

5.2.1 Instrumentos

5.2.1.1. Ficha de Datos Generales.

Sera utilizada para la identificación de factores individuales relacionados con datos sociodemográficos y ocupacionales para el diseño de planes de prevención e intervención.

5.2.1.2. Información Ocupacional.

- Consentimiento informado
- Administración de datos
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- Cuestionario para la evaluación de estrés

5.2.1.3 Ficha Técnica Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Intralaboral y Extralaboral)

Cuadro 2

Ficha Técnica	
Nombre:	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de aplicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	*Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. * Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. * Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. * Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. * Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010)
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia. Puntuaciones: Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en Población Laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio demográficos y Ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo. Fuente: Ministerio de la Protección Social

Fuente: Ministerio de la Protección Social

5.2.2 ETAPAS PARA LA APLICACIÓN DE LA BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL

5.2.2.1 Planeación del trabajo.

Con el apoyo del área de Talento Humano y la Dirección Regional de Andina de Seguridad del Valle, se establece un cronograma para la aplicación del instrumento. (Cronograma material anexo). La jornada de aplicación se lleva a cabo del día 21 al 28 de septiembre. Por consiguiente, se aplica la encuesta a 25 colaboradores organizados en 3 grupos de acuerdo a los turnos asignados.

5.2.2.2 Presentación.

El equipo investigador con el apoyo la Dirección Regional de Andina de Seguridad del Valle se procede a realizar introducción a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en donde se abordan los siguientes temas:

Obligatoriedad, para las organizaciones en Colombia, de intervenir el riesgo psicosocial de acuerdo a la Resolución 2646 de 2008, haciendo uso del protocolo elaborado por la Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social.

Se procede a describir los diferentes factores que pueden afectar la salud del trabajador y su rendimiento laboral y se explica el acuerdo a la ley 1090 de 2006, los profesionales encargados de aplicar y analizar los instrumentos que componen la batería de riesgo psicosocial están en la obligación de guardar confidencialidad sobre la información obtenida durante el proceso. La empresa recibe un informe general que le permite tomar decisiones sobre la intervención del riesgo.

5.2.2.3 Firma del consentimiento informado.

Se procede a solicitar lectura y firma del consentimiento informado, en el cual los participantes aceptan haber recibido explicación y comprendido satisfactoriamente el propósito de la aplicación de los cuestionarios de riesgo psicosocial. También aceptan que se les ha indicado que la información que se recoge es de carácter confidencial, por lo tanto, no se usará para ningún otro fin. Las respuestas del cuestionario serán interpretadas usando aplicativo validado por el Ministerio de la protección Social.

Se debe tener en cuenta que cuando el trabajador no quiere presentar el cuestionario debe firmar constancia en la cual explique que se rehúsa a ser evaluado. Esta decisión debe ser respetada.

Durante el proceso realizado con el Área operativa de Seguridad de Andina de seguridad del Valle operativa Centro Comercial Victoria. Todos los trabajadores firmaron el consentimiento informado y participaron de la aplicación de la batería.

5.2.2.4 Aplicación de cuestionarios.

Luego de realizar introducción que permita la comprensión del proceso que se realiza y de la aceptación de los trabajadores para participar del mismo, a través de la firma del consentimiento informado se procede a entregar la batería de riesgo psicosocial que consta de los siguientes instrumentos:

- Ficha de datos generales
- Cuestionario para la evaluación del estrés
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) para las personas que no tienen personal a cargo.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La información que se presenta a continuación hace parte de la aplicación de instrumentos de riesgo psicosocial de la Batería (Ficha de datos generales, cuestionario para la evaluación del estrés, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) para las personas que no tienen personal a cargo, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral) dispuesta por el Ministerio de la protección de Colombia, para evaluar los factores de riesgo Psicosocial a los que pueden estar expuestos los trabajadores en las organizaciones; su análisis de orden cuantitativo y cualitativo; en tanto se muestran los datos de manera sistemática y ordenada de acuerdo a la estructura del cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales, instrumento que se utilizara en la presente investigación.

En primera medida se detalla la descripción sociodemográfica de los Guardas de Seguridad de la empresa **Andina de Seguridad del Valle** asignados al área operativa del Centro Comercial Victoria de la ciudad de Pereira, los cuales participaron en el estudio, indicando características como: tipo de cuestionario aplicado Forma B (auxiliares y operarios), edad, genero, estado civil, escolaridad, personas a cargo, antigüedad en el cargo y tipo de cargo. Todos estos aspectos, con el fin de conocer e identificar los datos generales de los colaboradores, objeto de investigación.

Además, es importante considerar que el cuestionario de Riesgo Psicosocial maneja los factores intralaborales, extralaborales, y para efectos de la presente investigación se evaluarán estos factores en relación con el estrés, por ende se hace necesario específicamente el análisis descriptivo de las dimensiones intralaborales Forma B.

6.1 Sistematización y descripción de la información cuantitativa.

Tabla 1

Aspectos demográficos de la población

	VARIABLES	PORCENTAJE
TIPO DE CUESTIONARIO	Forma A	0%
	Forma B	100%
	Total	100%
EDAD	Entre 18 y 30 años	52%
	Entre 30 y 50 años	44%
	Entre 50 y 65 años	4%
	Total	100%
GENERO	Masculino	88%
	Femenino	12%
	Total	100%
ESTADO CIVIL	Casado	16%
	Soltero	56%
	Unión Libre	28%
	Total	100%
ESCOLARIDAD	Bachillerato Incompleto	8%
	Bachillerato Completo	68%
	Técnico/Tecnológico Incompleto	24%
	Total	100%
PERSONAS A CARGO	Sin Personas a Cargo	8%
	Entre 1 y 2 Personas a Cargo	56%
	Entre 3 y 5 Personas a Cargo	36%
	Total	100%
ANTIGÜEDAD EN EL CARGO	Entre 1 y 5 años	88%
	Entre 6 y 10 años	0%
	Más de 10 años	12%
	Total	100%
TIPO DE CARGO	Operario/ayudante/ Servicios Generales	100%
	Total	100%

En la Tabla 1. se puede observar los aspectos socio demográficos, relevantes para el análisis y evaluación de las características de los colaboradores en las empresas objeto de estudio; en primer lugar se observa que del 100% de las personas contestaron el cuestionario de la Batería, **Forma B** correspondiente a (auxiliares y operarios), siendo el presente estudio evaluando el nivel de riesgo psicosocial percibido por el nivel operativo, para quienes la labor desempeñada se basa en procesos posiblemente más mecánicos, de extenuantes horarios y con una carga mental y física sumamente importante de evaluar.

En segundo lugar en la Tabla 1 se identifican los rangos de edades de las personas que participaron en el estudio, encontrando que del 100% la puntuación mayor se encuentra dentro del rango entre los 18 y 30 años, con un porcentaje de 52%, seguido del rango de edades de personas entre los 30 y 50 años con 44 % y finalmente se encuentra el rango entre los 50 y 65 años que se ubica en un porcentaje del 4 %, lo que indica que la edad de las personas participantes del estudio se encuentra posicionada en la adultez joven, en donde tanto psicológica como físicamente se observa entre los sujetos la mayor productividad, aunque en la en la mayoría de los casos no se concretado la estabilidad individual, profesional y laboral.

En tercer lugar, se observa el género de las personas participantes en la investigación, encontrando que del 100% de ellos, la mayoría pertenece al género masculino y tan solo un 12 % concierne al género femenino. De igual forma el estado civil en el que se encuentran actualmente como porcentaje prioritario con un 56% son soltero, seguido de un 28% en unión libre y finalizando con el 16% de colaboradores casados.

En cuanto al nivel académico en la tabla 1. Se observa como la mayoría de las personas correspondiente al 68% posee un nivel académico de bachillerato

completo, el 24% se encuentra dentro del nivel académico de técnico o tecnológico incompleto y el 8% se encuentra en Bachillerato incompleto, esto puede responder a que la totalidad de las personas participantes en el estudio pertenecen al nivel operativo.

Dentro de las personas evaluadas, se infiere por la tabla 1. Que la mayoría de personas tienen personas a cargo; en primer lugar, se encuentra el porcentaje de personas, de 56 %, quienes tienen entre 1 y 2 personas a cargo, así mismo el 36% tiene entre 3 y 5 personas a cargo, con un porcentaje menor del 8 % no tiene personas.

En la antigüedad del cargo por su parte se observa en la tabla 1, que los porcentajes más altos se encuentran en el rango entre 1 y 5 años de antigüedad con un porcentaje de 88%, seguido en porcentaje de más de 10 años de antigüedad con un 12%, esto indica que la mayoría de las personas participantes en el estudio, llevan laborando en la empresa un periodo adecuado les permite el conocimiento de la misma, lo que optimiza los resultados de la presente investigación.

Finalmente cerrando la descripción de la Tabla 1 está el Tipo de cargo donde se define que el 100% de los evaluados se encuentran en nivel operativo sin personal a Cargo lo que ratifica que la mayoría de las personas participantes en la investigación al ser de nivel operario presentan el nivel de escolaridad propio y requerido para el mismo.

6.2. Cuestionarios para los factores de riesgo psicosocial intralaboral

Descripción de la prueba: Con la aplicación de este cuestionario se busca

identificar los factores y el nivel de riesgo psicosocial intralaboral. Existen “unas condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.”

Teniendo en cuenta que en las organizaciones no todo el mundo tiene personal a cargo, se diseñaron dos tipos de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial intralaboral:

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral:

Forma A: Este es aplicado a las personas de la organización que tienen como mínimo un colaborador a cargo.

Forma B: Este es aplicado a las personas de la organización que no tienen personal a cargo.

De las 25 personas encuestadas, pertenecientes al área Operativa de la empresa Andina de Seguridad del Valle en su totalidad, se les aplicó el cuestionario intralaboral forma B ya que su tipo cargo está enmarcado entre auxiliares y operarios.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales o dominios:

Cuadro 3

DOMINIO	DEFINICIÓN
Demandas del Trabajo	Se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
Control sobre el Trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Recompensas	Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.
--------------------	---

A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario aplicado a los guardas de seguridad en su forma B evalúa 16 dimensiones.

A continuación, se presenta el cuadro que describe los 4 dominios y las dimensiones que se analizan dentro de cada uno de estos:

Cuadro 4

DOMINIO	DIMENSION (Forma B)
Demandas del Trabajo	Características del liderazgo
	Relaciones sociales en el trabajo
	Retroalimentación del desempeño
Control sobre el Trabajo	Claridad de rol
	Capacitación
	Participación y manejo del cambio
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y Conocimientos
	Control y autonomía sobre el trabajo
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo Físico
	Demandas emocionales
	Demandas cuantitativas
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
	Demandas de carga mental
	Demandas de la jornada de trabajo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que realiza
	Reconocimiento y compensación

6.3 Método de aplicación

Para la aplicación de los cuestionarios de Riesgo Intralaboral forma B se seleccionó la modalidad de autodiligenciamiento en la cual “El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.”

Una vez la persona termina de contestar el cuestionario, los examinadores (grupo investigador) proceden a revisar el correcto diligenciamiento de las respuestas.

6.4 Análisis de resultados: cuestionario Riesgo intralaboral forma B

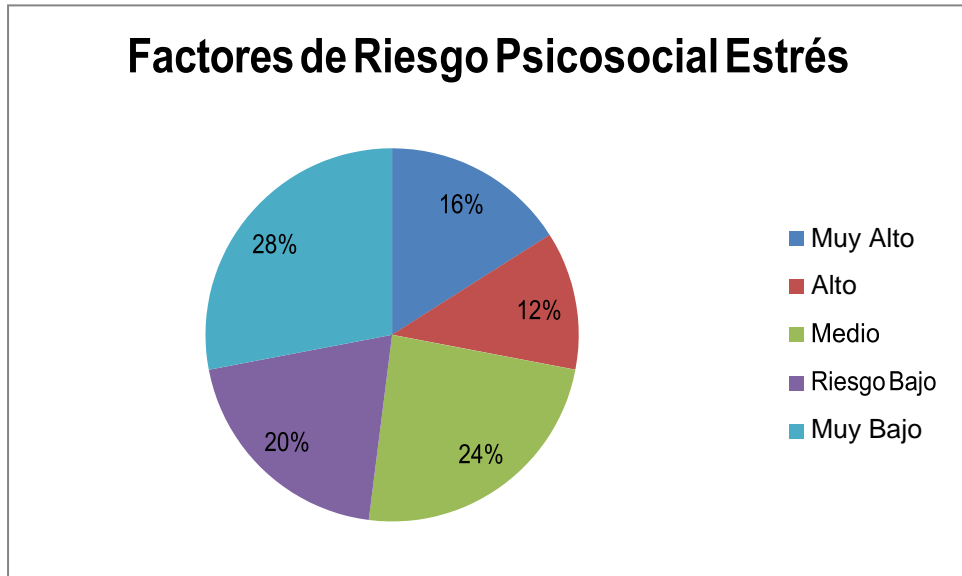
Se aplicaron 25 encuestas de riesgo Intralaboral B (Personas SIN personal a cargo) a los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle.

Se procedió a analizar las encuestas obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 2. Análisis de los resultados

CLASIFICACION DEL ESTRÉS	No DE PERSONAS	%
Muy Alto	4	16
Alto	3	12
Medio	6	24
Riesgo Bajo	5	20
Muy Bajo	7	28
Total	25	100

Grafica 1. Niveles de estrés, personas que no tienen personal a cargo (intralaboral forma B)



La Grafica 1 muestra el número de guardas sin personal a cargo y que manejan nivel de estrés de acuerdo a su rol.

Grafica 2 Sintomatología de estrés: Trabajadores son personal a cargo



La Grafica 2 muestra los resultados de la evaluación de estrés. En ella se puede ver que el 48 % de los Guardas de Andina de Seguridad del Valle tienen niveles de estrés sin riesgo o en riesgo bajo. El 52% restante obtienen puntajes que se clasifican como riesgo medio, alto o muy alto.

Para facilitar la comprensión de datos y calificaciones se presenta a continuación el siguiente cuadro:

Tabla 3. Comprensión y calificación de datos

Nivel de Sintomatología	# de Trabajadores	% de Trabajadores	Descripción
Muy Bajo	7	28%	Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo	5	20%	Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio	6	24%	<p>Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.</p>
Alto	3	12%	<p>Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia identificados.</p>

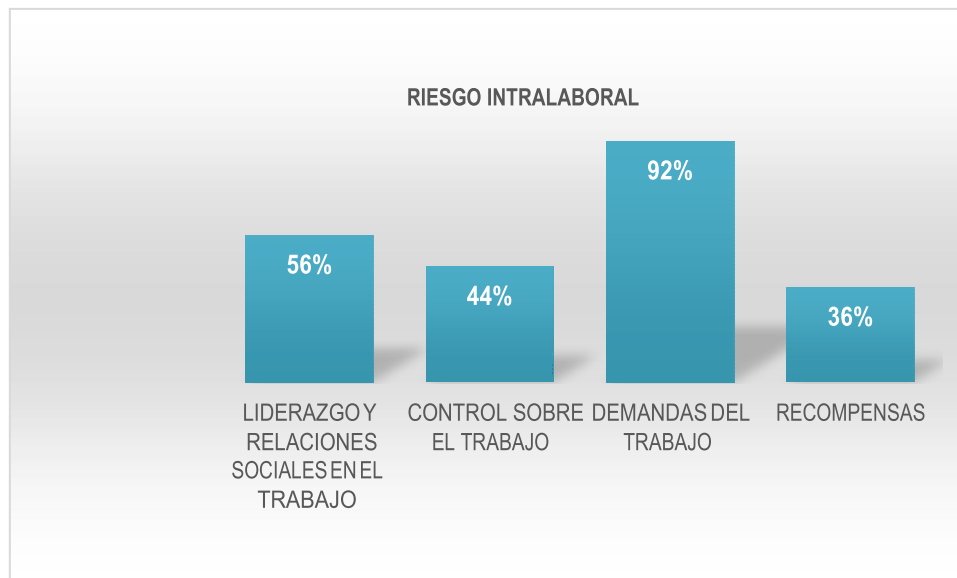
Muy Alto	4	16%	Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
	25	100%	

Es de tener en cuenta que las personas son consideradas con sintomatología de estrés, cuando su calificación se encuentra desde **medio hasta muy alto**. Por ende, solo se analizan los cuestionarios de riesgo intralaboral y riesgo extralaboral de los trabajadores cuya calificación del cuestionario de estrés haya sido **media, alta o muy alta**.

Tabla 4. Recolección de datos riesgo intralaboral forma B

RECOLECCION DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B							
DOMINIOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOT. PERSONAS EN RIESGO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	5	6	6	4	4	25	14
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	5	9	7	2	2	25	11
DEMANDAS DEL TRABAJO	0	2	1	9	13	25	23
RECOMPENSAS	9	7	5	2	2	25	9

Grafica 3. Dominios riesgos intralaboral forma B

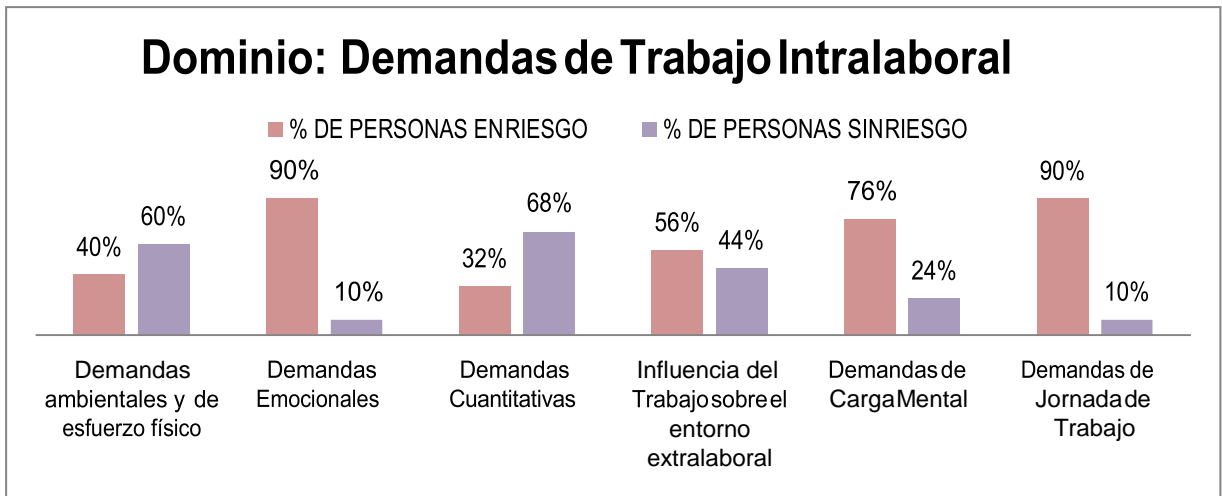


Los dominios que generan un mayor impacto en cuanto al riesgo intralaboral forma B son: Demandas del Trabajo y Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

Tabla 5. Recolección de datos riesgo intralaboral forma B – Dominio Demandas de Trabajo

RECOLECCION DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B											
Dominios	Dimensiones	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL DE PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% DE PERSONAS SIN RIESGO
Demandas del Trabajo	Demandas ambientales y de Esfuerzo Físico	6	9	5	2	3	25	10	40%	15	60%
	Demandas Emocionales	1	1	2	6	15	25	23	90%	2	10%
	Demandas Cuantitativas	12	5	3	3	2	25	8	32%	17	68%
	del Trabajo sobre el Entorno extralaboral	2	9	4	5	5	25	14	56%	11	44%
	Demandas de Carga Mental	1	5	6	6	7	25	19	76%	6	24%
	Demandas de Jornada de Trabajo	0	2	9	9	5	25	23	90%	2	10%

Grafica 4 Dominio. Demandas de trabajo intralaboral forma B



Las dimensiones que generan un impacto más elevado en el dominio de demandas del trabajo corresponden a demandas emocionales con el 90% de personas en riesgo, demandas de carga mental con el 76% de personas en riesgo y demandas de Jornada de Trabajo con el 90% de personas en riesgo.

Los Factores protectores del dominio demandas de trabajo son la dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 60% y la dimensión demandas cuantitativas con un 68% de personas evaluadas con concepto positivo sobre los anteriores.

Tabla 6. Impacto más elevado en el Dominio Demandas de Trabajo son las dimensiones de Demandas emocionales, Demandas de Carga mental y Demandas de Jornada de Trabajo:

DOMINIO	DIMENSIONES AFECTADAS	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas de Carga Mental	<p>Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>

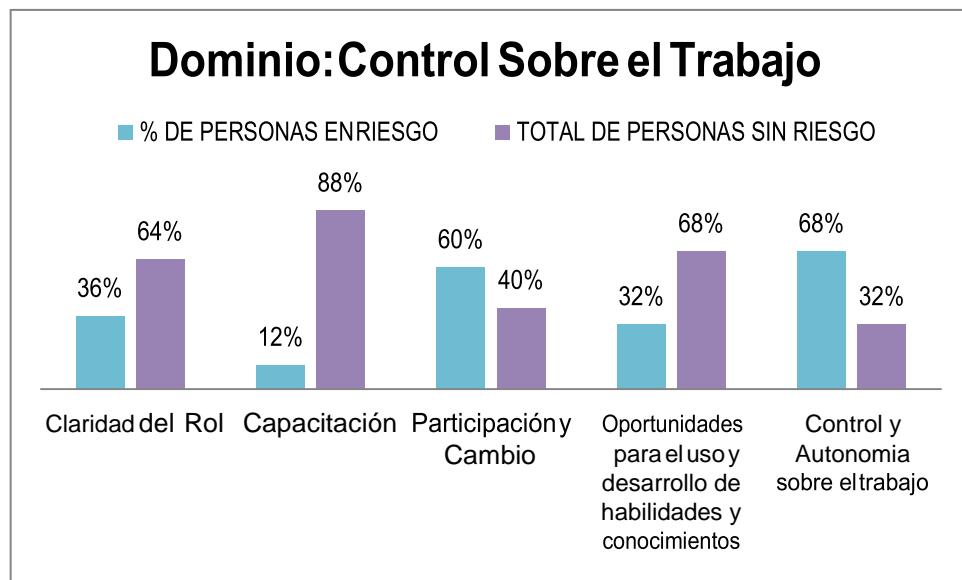
	<p>Demandas Emocionales</p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</p> <p>Se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
	<p>Demandas de la Jornada de Trabajo</p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>

	<p>Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico</p>	<p>Hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
	<p>Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral</p>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p>	<p>Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo</p>

Tabla 7. Recolección de datos riesgo intralaboral forma B – Control sobre el Trabajo

RECOLECCION DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B											
Dominios	Dimensiones	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL DE PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% DE PERSONAS SIN RIESGO
Control sobre el Trabajo	Claridad del Rol	14	2	3	4	2	25	9	36%	16	64%
	Capacitación	19	3	1	2	0	25	3	12%	22	88%
	Participación y manejo del Cambio	4	6	5	8	2	25	15	60%	10	40%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	7	10	4	4	0	25	8	32%	17	68%
	Control y Autonomía sobre el trabajo	3	5	7	0	10	25	17	68%	8	32%

Grafica 5. Dominio. Control Sobre el Trabajo - intralaboral forma B



Las dimensiones que generan un impacto más elevado en el dominio de Control sobre el trabajo corresponden a: Participación y Manejo del Cambio con el 60% de personas en Riesgo. Control y Autonomía Sobre el Trabajo con el 68% personas en riesgo.

Los Factores protectores del dominio Control sobre el Trabajo son la dimensión capacitación con un 88%, claridad del rol con un 64% y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con un 68% de personas evaluadas con concepto positivo sobre las anteriores dimensiones.

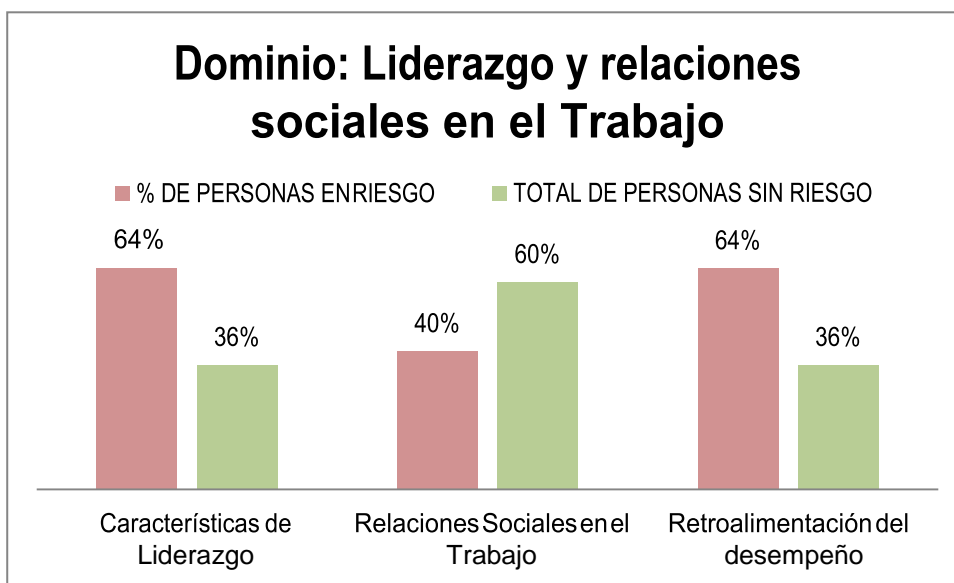
Tabla 8. Impacto más elevado en el Dominio Control sobre el Trabajo: es Participación y manejo del cambio y Control y Autonomía Sobre el Trabajo:

DOMINIO	DIMENSIONES AFECTADAS	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Participación y Manejo del Cambio	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral.</p> <p>Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.</p> <p>Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</p> <p>En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</p> <p>Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p>
	Control y Autonomía Sobre el Trabajo	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.</p> <p>Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>

**Tabla 9. Recolección de datos riesgo intralaboral forma B:
Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo.**

RECOLECCION DE DATOS RIESGO INTRALABORAL FORMA B											
Dominios	Dimensiones	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL DE PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% DE PERSONAS SIN RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el Trabajo	Características de Liderazgo	2	7	5	8	3	25	16	64%	9	36%
	Relaciones Sociales en el Trabajo	9	6	3	6	1	25	10	40%	15	60%
	Retroalimentación del desempeño	5	4	4	8	4	25	16	64%	9	36%

Grafica 6. Dominio. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo - intralaboral forma B



Las dimensiones que generan un impacto más elevado en el dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo corresponden a características de liderazgo con el 64% de personas en Riesgo y Retroalimentación del

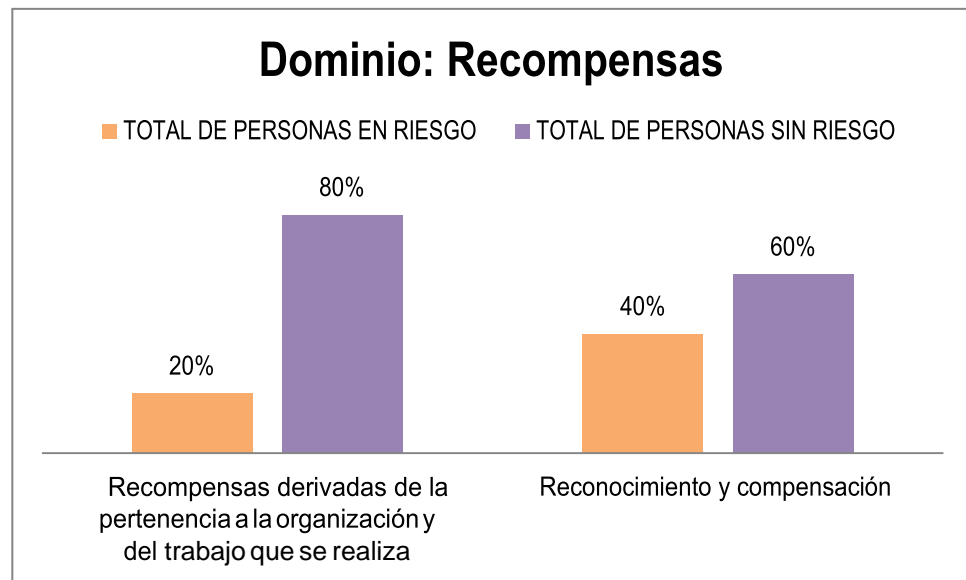
Desempeño con el 64% de personas en riesgo.

El factor protector del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es la dimensión relaciones sociales en el trabajo con un 60% de personas evaluadas con concepto positivo sobre la anterior dimensión.

Tabla 10. Impacto más elevado en el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo: son las Dimensiones de: Características de Liderazgo y Retroalimentación del Desempeño.

DOMINIO	DIMENSIONES AFECTADAS	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de Liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosamente y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
	Retroalimentación del Desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Grafica 7. Dominio. Recompensas - intralaboral forma B



Las dimensiones que componen el dominio Recompensas no generan un impacto relevante en las personas evaluadas. Se puede visualizar que el concepto de la población evaluada con respecto a estas dimensiones es positivo.

6.5 Cuestionario para factores de riesgo psicosocial extralaboral

Con la aplicación de este cuestionario se evaluará “condiciones externas al medio laboral que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También, se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.”

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral está compuesto por siete dimensiones.

Tabla 11. Dimensiones Riesgo psicosocial Extralaboral

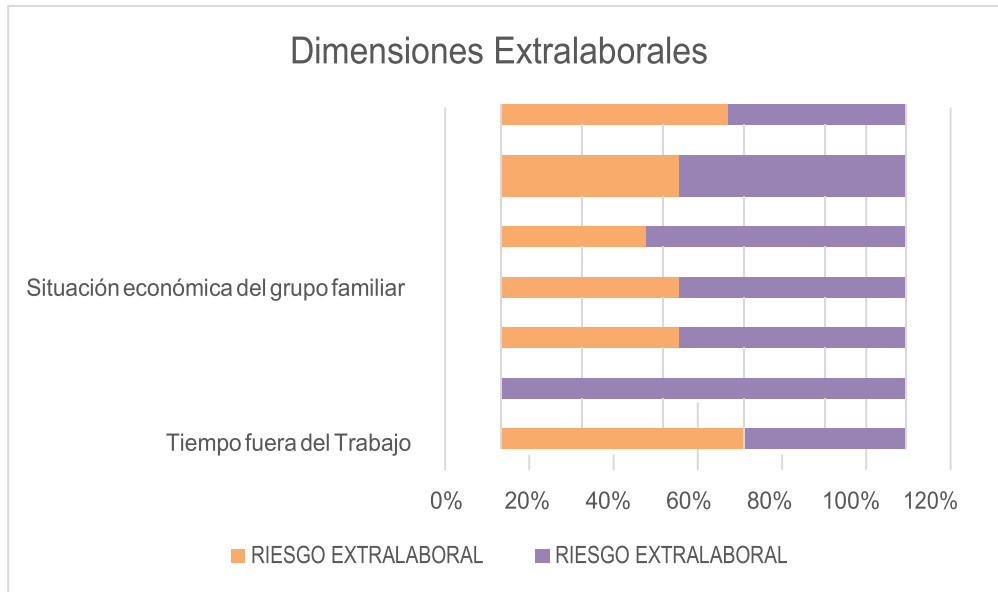
DIMENSION	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
Tiempo fuera del Trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente
Relaciones familiares	Se refiere a las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.	La relación con familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Son cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. •La relación con amigos o allegados es Conflictiva. • La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos Básicos	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. •Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. • La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

<p>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</p>	<p>Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p>	<p>Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</p>
<p>Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda</p>	<p>Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido</p>	<p>El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada</p>

Tabla 12. Recolección de datos Riesgo Extralaboral

RECOLECCION DE DATOS RIESGO EXTRALABORAL										
Dimensiones	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	TOTAL	TOTAL DE PERSONAS EN RIESGO	% DE PERSONAS EN RIESGO	TOTAL DE PERSONAS SIN RIESGO	% DE PERSONAS SIN RIESGO
Tiempo fuera del Trabajo	3	7	2	6	7	25	15	60%	10	40%
Relaciones familiares	21	4	0	0	0	25	0	0%	25	100%
Comunicación y relaciones interpersonales	10	4	5	1	5	25	11	44%	14	54%
Situación económica del grupo familiar	12	2	8	2	1	25	11	44%	14	54%
Características de la vivienda y de su entorno	10	6	4	4	1	25	9	36%	16	64%
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	8	6	3	4	4	25	11	44%	14	54%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	6	5	6	6	2	25	14	56%	11	44%

Grafica 8. Dimensiones Extralaborales



Las dimensiones que generan un impacto más elevado en el cuestionario extralaboral es la dimensión de Tiempo por Fuera del Trabajo con 15 personas en riesgo, lo que equivale al 60% de las personas evaluadas.

Tabla13. Tiempo Fuera del Trabajo

DIMENSIONES AFECTADAS	DEFINICION	INDICADOR DE RIESGO
Tiempo Fuera del Trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

7. CONCLUSIONES

A través del desarrollo de la investigación y haber planeado, analizado y evaluado, para la obtención de los resultados presentados se concluye:

Que una vez finalizada la aplicación de los 25 cuestionarios a los Guardas de la empresa Andina de Seguridad del Valle podemos identificar que el 52% del personal presenta sintomatología de estrés (Media, Alta y Muy Alta). El 16% de la población encuestada presenta una calificación de “Muy Alto” en sintomatología de estrés, el 12% presenta calificación “Alta” y el 24% presenta calificación “Media”.

Igualmente se interpretaron los cuestionarios de Riesgo Intralaboral (forma B) y Extralaboral al total de la población evaluada.

Se aplicaron 25 encuestas de Riesgo Intralaboral forma B (trabajadores sin personal a cargo). Analizándose el 100% de las encuestas correspondientes al personal, que no tiene equipo de trabajo a cargo en el cual podemos identificar que los dominios del cuestionario de Riesgo Intralaboral forma B que generaron un mayor impacto fueron “Demandas de Trabajo” (92%) y “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” (56%)”.

En el dominio de Demandas de Trabajo las dimensiones más afectadas fueron: “Demandas Emocionales”, “Demandas de Carga Mental” y “Demandas de Jornada de Trabajo”. En la Dimensión “Demandas emocionales”, la población expuesta a Riesgo Significativo (Muy alto, alto y medio) es del 90%, lo cual indica que la mayoría de trabajadores se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su labor; a situaciones emocionalmente devastadoras; o que deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. En la Dimensión “Demandas de Carga Mental”, la población expuesta a riesgo significativo (Muy Alto, Alto y

Medio) es del 76%, lo cual indica que la tarea de los trabajadores encuestados exige un alto esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes y finalmente en la dimensión “Demandas de Jornada de Trabajo”, la población expuesta a Riesgo Significativo (Muy Alto, Alto y Medio) es del 90%, lo cual indica que la mayoría de trabajadores están expuestos a laborar en jornadas nocturnas y turnos rotativos prolongados o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

En el dominio de Control sobre el trabajo las dimensiones más afectadas fueron: “Participación y Manejo del Cambio” y “Control y Autonomía sobre el Trabajo”. En la dimensión “Participación y Manejo del Cambio” la población expuesta a riesgo Significativo (Muy Alto, Alto y Medio) es del 60%, lo cual indica que al parecer los trabajadores carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio en su área o puesto de trabajo o también que en los procesos de cambio se ignoran sus aportes y opiniones y en la dimensión “Control y Autonomía sobre el trabajo” la población expuesta a Riesgo Significativo (Muy Alto, Alto y Medio) es del 68%, lo cual indica que la población evaluada tiene un margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo restringido o inexistente, además, no tienen decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales en su área de trabajo.

En el dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, las dimensiones más afectadas fueron: “Características de Liderazgo” y “Retroalimentación del Desempeño”. En la dimensión “Características del Liderazgo, la población expuesta a Riesgo Significativo (Muy Alto, Alto y Medio) es del 64%, lo cual indica que los trabajadores tienen una imagen poco positiva de sus respectivos jefes, lo que podría indicar que los líderes del área pueden tener dificultades para orientarlos, comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, así como para estimular y percibir la participación de sus colaboradores. En la dimensión “Retroalimentación del Desempeño” la población expuesta a Riesgo Significativo

(Muy Alto, Alto y Medio) es del 64%, lo cual indica que para los trabajadores aparentemente no existe una adecuada retroalimentación del desempeño, reflejado en la existencia de límites en la información que estos trabajadores reciben de la empresa para poder identificar debilidades o fortalezas en su trabajo. En el dominio de Recompensas No existe población en Riesgo Significativo, por lo cual se considera que los trabajadores se encuentran satisfechos con los estímulos positivos dados en la compañía frente al buen desempeño de sus empleados.

En los cuestionarios Extralaboral forma B (Personas sin Personal a Cargo). Se analizaron el 100% de las encuestas correspondientes al personal, que no tiene equipo de trabajo a cargo:

La dimensión extralaboral más afectada es “Tiempo Fuera de Trabajo” la población expuesta a Riesgo Significativo (Muy Alto, Alto y Medio) es del 60%, lo cual indica que las personas consideran que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitado e insuficiente y no pueden compartir mucho tiempo con familiares o amigos. Ni tener una vida social más activa.

Con respecto a la evaluación de los niveles de estrés se pudo evidenciar que el 52% de la muestra presentan niveles de estrés en riesgo medio, alto o muy alto por lo cual aunque no se requiere realizar un proceso de intervención más se sugiere poder realizar un seguimiento que pueda evitar que estos porcentajes suban y sean perjudiciales a

Igualmente, adicional a los resultados mencionados no hay que dejar de lado la necesidad que tiene la empresa Andina de Seguridad del Valle de fortalecer el Área de Talento Humano y todos los procesos que la integran, observándose debilidad en lo relacionado con seguridad y salud en el trabajo, bienestar y desarrollo, sumándosele la falta de asesoría permanente por parte de la ARL.

Se hace necesario que la Empresa cuente con un programa de Seguridad y Salud en el trabajo actualizado de acuerdo a las exigencias del Ministerio de Protección

Social colombiano, Código sustantivo del trabajo, Constitución Política y normatividades asociadas, Resolución 2646 de 2008, Resolución 1016 de 1989, decreto 1295 de 1994, otras obligaciones reglamentadas.

Como aspecto importante en las evaluaciones como la realizada es poder reconocer que la gestión del talento humano de toda organización debe estar basada en el reconocimiento y valor que se le da a las personas, estas hacen parte del recurso de las empresas, siendo activadores inteligentes, con habilidades, destrezas, capaces de conducir a la excelencia y al éxito, indispensables para la gestión y dinamización de los recursos organizacionales.

8. RECOMENDACIONES

Los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad laboral de los trabajadores. Esto también aplica para los problemas de riesgo psicosocial y estrés relacionados con el trabajo. Por ende, el riesgo psicosocial debe ser tenido en cuenta dentro del panorama de riesgos de la organización. Se deben implementar y evaluar constantemente controles administrativos que evidencien la reducción del riesgo.

Las medidas de intervención deben ser acciones concretas orientadas a comportamientos, de ahí que las actuaciones sobre factores psicosociales deban tener una incidencia significativa sobre objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución e impacto en indicadores como la accidentabilidad y el ausentismo.

La intervención en el riesgo psicosocial de la organización debe dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Se socializará los resultados a la alta gerencia con el fin de orientar un compromiso y disposición que permitan minimizar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial presentes en los guardas de seguridad, puesto que los aspectos intralaborales son percibidos como la principal fuente de riesgo.

Se sugiere la realización de grupo focal a partir de los lineamientos de la batería con el objetivo de confrontar los resultados obtenidos y conocer las narrativas de los sujetos de investigación

Un aspecto importante a tener en cuenta para la prevención del estrés laboral es la voluntad y apoyo social de la compañía basándose en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de las competencias de trabajo en equipo.

- Formación de líderes que evidencien: el control sobre la realización de tareas y/o capacidad para cumplirlas, y las relaciones o capacidad para conectar emocionalmente con el trabajador a cargo. Se debe tener en cuenta que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Cuando se interviene la organización del trabajo para minimizar el riesgo psicosocial se deben tener en cuenta las siguientes variables:

- Definición de Competencias laborales que definitivamente sean determinantes para el desempeño exitoso del trabajador en el cargo. La definición o clarificación de competencias para cada persona y puesto de trabajo, lo cual es necesaria a fin de gestionar las expectativas de la empresa y del trabajador con respecto a su rol, lo que facilita la toma de decisiones de forma clara y ágil, generando un desempeño eficaz de las tareas, la satisfacción de la Empresa y del empleado.
- Generación de Sistemas de Participación con los trabajadores y Gestión de la Comunicación Organizacional, con el fin de promover la iniciativa de los colaboradores tanto en temas relacionados con el rol que desempeñan como en otros aspectos laborales. Esto permite una mayor adecuación entre las demandas de trabajo y las expectativas de los trabajadores a nivel académico, laboral y personal.
- En aras de optimizar y perfeccionar el talento humano de la organización, se recomienda proyectar diferentes líneas de educación, en diferentes ejes temáticos, que estén directamente relacionados con el desempeño de las funciones como guardas. Con esto, se busca que los colaboradores asuman una actitud positiva hacia la empresa y sentido de pertenencia por la labor desempeñada, sumado a que reconozca que el iniciar y culminar este proceso contribuye a enriquecer su hoja de vida y proyectarse a futuro.
- Implementar Programas de Educación y Capacitación con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) de la empresa: lo cual consiste en programas

educativos, con el fin de optimizar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Dichas capacitaciones estarán diseñadas de acuerdo a las necesidades de la compañía y aspectos que se ven reflejados en los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial.

- Entrenamiento de Trabajo en Equipo con el fin de desarrollar y socializar las estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza el grupo, y así responder ante un producto final de forma cooperativa, aunque se haya delegado aspectos específicos para desarrollar de forma individual. Es, por tanto, que el trabajo en equipo es más que la suma de aportaciones individuales. El trabajo debe ofrecer oportunidades para el contacto social, la cooperación y la conexión entre las tareas individuales.

Teniendo en cuenta que las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo se consideran un elemento primordial de la salud individual y de la organización, se debe diseñar programas en donde se evidencien los siguientes ejes temáticos:

- Habilidades Sociales: entendiendo que estas pueden ser aprendidas y facilitan la relación con los demás, e implican la solicitud de los propios derechos respetando los ajenos. El carecer de estas capacidades, dificulta la comunicación interpersonal y la resolución ágil de conflictos.
- Comunicación Asertiva: permite evitar conductas ya sea agresivas o pasivas que pueden afectar el clima laboral y la consecución de objetivos organizacionales.
- Resolución de Conflictos: es necesario para la organización que su equipo de trabajo aprenda a resolver los conflictos de forma negociada, evitando la aparición de comportamientos generadores de malestar o desmotivación que afecten las relaciones interpersonales y el clima organizacional y procurando fortalecer competencias de acompañamiento y retroalimentación efectivos.
- Dentro de los programas de capacitación deben integrar ejes temáticos que faciliten el control de los riesgos psicosociales extralaborales, como lo son

programas de trabajo-familia y uso adecuado y efectivo del tiempo libre.

- Dentro del programa de promoción y prevención, deben realizar capacitaciones orientadas a la modificación de comportamientos no saludables como lo son fumar, la falta de ejercicio físico y la mala alimentación. Estas conductas no saludables pueden desprenderse de trabajos estresantes o al menos mantenerse debido a ellos.

Los programas de Promoción y Prevención (P y P), se pueden tener en cuenta, pero no son efectivos si no se evalúan las condiciones laborales que puedan ser la causa de las enfermedades o patologías presentadas por los trabajadores, que estén asociadas al estrés. En esta medida se debe considerar el desarrollo de programas de capacitación y de promoción de la salud y prevención de la enfermedad bajo la metodología de acción participativa, donde se tomen en cuenta las necesidades y aportes evidenciados por los trabajadores. Pueden conformarse comités de trabajadores de diferentes áreas que desarrollen e implementen planes de acción para reducir los estresores laborales.

Las personas cuyo resultado del cuestionario de estrés haya sido “muy alto” deben recibir intervención breve individual, ya sea a través de la EPS o con el apoyo del psicólogo de la organización. En dichas intervenciones se debe tratar la vulnerabilidad individual y no las características sistemáticas del trabajo.

Es importante realizar acompañamiento a las personas que regresan de incapacidades largas, por estrés laboral o patologías afines.

Las personas que presentan una sintomatología de estrés baja o muy baja deben participar dentro de un programa de intervención primaria con el fin de evitar la aparición de la sintomatología.

La organización del trabajo y los contenidos del mismo requieren diseñarse de tal manera que el trabajador no esté expuesto a cargas físicas ni mentales que

puedan afectar su salud.

Es importante que la empresa evalúe la posibilidad de trabajar bajo la modalidad de proyectos, en donde el aporte individual es muy importante, pero debe haber un trabajo en equipo articulado con el fin de obtener resultados efectivos. En estos procesos se fortalecen competencias como responsabilidad, empoderamiento y trabajo en equipo.

El área de Gestión Humana debe revisar las acciones encaminadas al reconocimiento, a la retroalimentación positiva, a la evaluación y retroalimentación del desempeño.

Con el apoyo de la ARL, es importante realizar programas de vigilancia epidemiológica en los dominios más afectados, arrojados en la batería de riesgo psicosocial.

9. REFERENCIAS

1. Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia (2008). Resolución 002646 de 2008. Bogotá, Colombia.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
2. Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia (2009) Decreto 2566 de 2009. Bogotá, Colombia.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36783>
3. Gómez Sierra, Francisco. Constitución Política de Colombia. Anotada. 2009 vigesimoséptima edición. Leyer. Artículo 25
4. Gamboa Jiménez, Jorge. Código Laboral, Sustantivo del Trabajo y procedimiento Laboral. Anotado 2009. Vigesimoséptima edición. Leyer. Pag.56- 57-58
5. Ministerio de Trabajo/Organización y Administración de la Salud Ocupacional en Colombia. Decreto 614 de 1984
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
6. Ministerio de Trabajo/Se Reglamenta la Organización, Funcionamiento y Forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben Desarrollar los Patronos o Empleadores en el País. Resolución 1016 de 1989.
<https://es.slideshare.net/prosaludocupacional/resolucion-1016-de-1989>
7. Ministerio de Trabajo/Tabla de Enfermedades Profesionales. Decreto 1832 de 1994. <http://safetyworkla.com/new/sites/default/files/Dcto-1832-1994.pdf>
8. Villalobos Fajardo, Gloria Helena, Retomado del Artículo: Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Citado 1997.Ciencia & Trabajo Año 6, Numero 14/ Octubre-

Diciembre de 2004. www.cienciaytrabajo.cl.

9. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. IstaS 2002. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método IstaS 21 (CoPsoQ)
10. Calderón, M. d.-J. Decreto 1072 de 2015 Mayo 26. En Artículo 2.2.4.6.3. Artículo: 2.2.4.6.4. Vigencia. El presente decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial. (págs. 1-448). Bogotá: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
11. Ministerio de Protección Social de la Republica de Colombia (2006). Ley 1010 de 2006. Bogota, Colombia. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
12. Social, M. d. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
13. Trabajo, M. d. (5 de agosto 2014). Decreto 1477 de 2014. Bogotá: Ministerio de Trabajo
14. Martínez, R., & Jané, P. (2014). Ante la polisemia del término absentismo, un intento de concreción de las condiciones necesarias del concepto. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (11).
<http://www.redalyc.org/html/2815/281531271005/>
15. Beemsterboer, W., Stewart, R., Groothoff, J., & Nijhuis, F. (2009). On regional differences in determinants of sick leave frequency for cleaning workers in two regions of the Netherlands: a comparative study. *International journal of occupational medicine and environmental health*,

22(3), 203-214. <https://doi.org/10.2478/v10001-009-0023-6>

16. Félix, H. C. J. (2011). Factores psicossociais explicativos do absentismo: a importância do work engagement e das normas de absentismo do grupo (Doctoral dissertation). <http://hdl.handle.net/10071/5332>
17. Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2008). Salud laboral: investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, (10), 9-25. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2792644.pdf>
18. Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 3(2), 179-186. http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf
19. Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. OMS. http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=pt&n_extAction=lnk&exprSearch=86442&indexSearch=ID
20. =p&n_extAction=lnk&exprSearch=86442&indexSearch=ID
21. Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. *Prevención, trabajo y Salud*, 20, 4-9. http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH_T/2002/20/seccionTecTextCompl1.pdf
22. http://esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/images/calidad/mapa3/15%20Gestion%20de%20Salud%20Ocupacional%20y%20Medio%20Ambiente/2%20Subprocesos/1%20Salud%20Ocupacional/3%20Guias/SOA-S1G1-V1Diagnostico_Trabajo.pdf.

23. Norma Técnica Colombiana NTC 5254

<https://es.scribd.com/doc/44490519/Ntc-5254-Gestion-Del-Riesgo>

24. Silva- Los Riesgos Psicosociales en Vigilantes, un acercamiento desde la administración de la seguridad , Universidad Militar Nueva Granada Bogotá 2015 <http://hdl.handle.net/10654/7152>

25. Hernández, Fernández y Baptista/ Metodología de la Investigación/2003/
Pag.207

10. ANEXOS

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 1. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
Facultad		Facultad de Ciencias de la Salud														
Programa		Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo														
Curso		Investigación														
Elaborado por		Aura María Machado y María Lilliana Ramírez														
FASES	ACTIVIDADES	Cronograma - Tiempo Disponible														
		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE		
		día	día	día	día	día	día	día	día	día	día	día	día	día	día	día
Revisión de Objetivos	Diagnóstico de las condiciones. Analizar los datos, encontrar patrones y extraer la información.	inicio 16			fin 25											
Explorar Conceptos	Establecer la Intencionalidad del proyecto		inicio 25		fin 31											
Reconocimiento del Contexto	Reconocer el Contexto y el espacio para la aplicación de las baterías. Realizar un sondeo para revisión de los horarios rotativos de los guardas de seguridad					inicio 1		fin 8								
Reconocimiento de los colaboradores	Observar el comportamiento de los colaboradores en su rol y analizar las necesidades de los mismos en el puesto de trabajo.					inicio 14		fin 20								
Apropiación de la Batería	Explorar conceptos, integrarlos dentro del proceso proyectado para la aplicación y así iniciar con la programación para cada uno de los guardas de acuerdo a su turno de trabajo					inicio 21		fin 28								
Implementación	De acuerdo a la información recolectada en el reconocimiento del contexto y de los colaboradores se programa la aplicación por día de acuerdo al turno de cada colaborador									inicio 4		fin 26				
Tabulación	Se realizará la tabulación y calificación de la batería													inicio 1		fin 22
Entrega de Resultados y Propuesta de Intervención	Se entregará los resultados y la propuesta de intervención al área de SST y Gestión Humana															inicio/ fin 29

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL – ESTRÉS LABORAL

Usted está invitado a participar en la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

Su Objetivo: evaluar los factores de riesgo psicosocial, cuyo fin es identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y de sus familias, y a su vez dar cumplimiento a la Resolución 002646/2008, del Ministerio del Trabajo.

Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción.

Metodología Empleada: si acepta participar, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por expertos de la Universidad Javeriana por contratación del Ministerio del Trabajo.

Riesgos: el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y al resto de sus compañeros.

Beneficios Para Usted Y Para La Sociedad: la información aquí recolectada permitirá conocer cuáles son los riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales que están presentes en la Organización, con el fin de implementar estrategias de intervención que puedan llegar a mitigar sus niveles de estrés, mejorar su salud, su productividad y su calidad de vida.

Personas Que Tendrá Acceso A La Información: la información que usted aportará en los cuestionarios será de manejo total de las psicólogas que efectuarán este estudio y con fines únicamente de seguridad y salud en el trabajo.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio, si está de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo _____ Identificado Con C.C.

He leído la hoja de información que se me ha entregado y comprendo que mi participación es voluntaria, por ello:

Si, deseo participar en el estudio _____ ***No, deseo participar en el estudio***

Firma del Trabajador

Fecha: DD. ____ MM. ____ AA. ____