# DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA FINCA LA INSULA EN EL AÑO 2018

LAURA VIVIANA LOPEZ MARTINEZ

MARTHA BEATRIZ LOPEZ PELAEZ

NATALI NUMA MEISEL

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD

ESPECIALIZACION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANIZALES, NOVIEMBRE 2018

# DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA FINCA LA INSULA EN EL AÑO 2018

LAURA VIVIANA LOPEZ MARTINEZ

MARTHA BEATRIZ LOPEZ PELAEZ

NATALI NUMA MEISEL

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE

ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ASESORA: MARIBEL GARZON MEJIA

FISIOTERAPEUTA - MAGISTER EN SALUD OCUPACIONAL

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD

ESPECIALIZACION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MANIZALES, NOVIEMBRE 2018

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION .....9

1 DESCRIPCION DEL ÁREA PROBLEMA .....10

1.1 EJE DE INTERVENCION .....12

2 OBJETIVOS .....12

3 JUSTIFICACION .....13

4 MARCO REFERENCIAL .....15

4.1 ANTECEDENTES .....15

4.2 MARCO TEORICO .....18

4.3 MARCO CONCEPTUAL .....25

4.4 MARCO LEGAL .....35

4.5 MARCO CONTEXTUAL .....36

5 METODOLOGIA .....39

6 RESULTADOS .....43

6.1 VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS .....43

6.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS GENERALES DE LA EMPRESA .....49

6.3 RESULTADOS POR ÁREA DE TRABAJO .....50

6.4 DISEÑO DE PROPUESTA DE INTERVENCION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL .....66

6.5 ACTIVIDADES SUGERIDAS PLAN DE INTERVENCION .....79

7. DISCUSION .....91

8 CONCLUSIONES.....96

9 RECOMENDACIONES .....99

10 BIBLIOGRAFIA .....101

11 ANEXOS .....104

## LISTA DE TABLAS Y APENDICES

Tabla 1. Condiciones intralaborales……..……20

Tabla 2. Condiciones extralaborales……...……22

Tabla 3. Condiciones individuales……..23

Tabla 4. Distribución de la población de la empresa por área……38

Tabla 5. Ficha técnica Batería de Riesgo Psicosocial……41

Tabla 6. Distribución Variable Escolaridad……47

Tabla 7. Distribución Variable Edad……...48

Tabla 8. Distribución antigüedad en la empresa……48

Tabla 9. Resultados generales de la empresa……..49

Tabla 10. Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Administrativa……..……...51

Tabla 11. Total, Constructo Condiciones Intralaboral. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Administrativa…….……..51

Tabla 12. Condiciones intralaborales. Dominio Control en el Trabajo para área Administrativa…….....52

Tabla 13. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Control sobre el Trabajo para área Administrativa…….53

Tabla 14. Condiciones intralaborales. Dominio Demandas del trabajo para área Administrativa…….53

Tabla 15. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Demandas del Trabajo para área Administrativa…….54

Tabla 16. Condiciones intralaborales. Dominio Recompensas del trabajo para área Administrativa…….55

Tabla 17. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Recompensas del trabajo para área Administrativa…….55

Tabla 18. Total, Constructo Condiciones intralaborales para área Administrativa…….55

Tabla 19. Total, Constructo Condiciones extralaborales para área Administrativa…….....…….57

Tabla 20. Total, Constructo nivel de Estrés para área Administrativa…….58

Tabla 21. Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Operativa……..……..……...58

Tabla 22. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Operativa……..……..….…59

Tabla 23. Condiciones intralaborales. Dominio Control en el Trabajo para área Operativa….....59

Tabla 24. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Control sobre el Trabajo para área Operativa……60

Tabla 25. Condiciones intralaborales. Dominio Demandas del trabajo para área Operativa…….60

Tabla 26. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Demandas del Trabajo para área Operativa…….……..61

Tabla 27. Condiciones intralaborales. Dominio Recompensas del trabajo para área Operativa…….…..…62

Tabla 28. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Recompensas del trabajo para área Operativa……..….62

Tabla 29. Total, Constructo Condiciones intralaborales para área Operativa……....63

Tabla 30. Total, Constructo Condiciones extralaborales para área Operativa……64

Tabla 31. Total, Constructo nivel de Estrés para área Operativa……65

Tabla 32. Propuesta de intervención Factores riesgos psicosociales. Ciclo PHVA……..……..67

Tabla 33. Actividades sugeridas plan de intervención, relaciones sociales en el trabajo…...…….80

Tabla 34. Actividades sugeridas plan de intervención, relación con los colaboradores……....84

Tabla 35. Actividades sugeridas plan de intervención, claridad del rol……86

Tabla 36. Actividades sugeridas plan de intervención, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral……..……..87

Tabla 37. Actividades sugeridas plan de intervención, exigencias de responsabilidad del cargo……..……88

Tabla 38. Actividades sugeridas plan de intervención, reconocimiento y compensación……..89

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Distribución por Género……..……44

Ilustración 2. Distribución por Estrato Socio económico…….……44

Ilustración 3. Distribución por Tipo de vivienda……..……45

Ilustración 4. Distribución por Número de Personas a Cargo…….46

Ilustración 5. Distribución por Estado Civil……..……46

Ilustración 6. Distribución Condiciones extralaborales área administrativa…….……56

Ilustración 7. Distribución Condiciones extralaborales área operativa……...……63

Ilustración 8. Vías para detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos……..……66

# INTRODUCCION

La Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés laboral. Los riesgos psicosociales son factores que afectan en forma directa a la salud mental de los trabajadores, junto con el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Perjudican de manera notable la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.

Los factores que los producen están asociados generalmente a las condiciones del trabajo y a dificultades administrativas de la organización de la empresa como pueden ser posibles inadecuados diseños de puesto de trabajo, deficientes condiciones ambientales, ritmos de trabajo desequilibrados; así mismo por causas relacionadas con el mal manejo del tiempo o por deficiencias en el liderazgo.

La exposición a factores de riesgo psicosocial tanto crónicos como de alto riesgo pueden causar alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y del comportamiento, semejantes a trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, inmunológicos, alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos alimenticios y farmacodependencia.

En este trabajo se buscó realizar el diseño de una propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial a partir de un diagnóstico en una empresa agrícola que maneja dos sedes, una en la ciudad de Manizales donde se encuentra el personal administrativo y otra en el municipio de Chinchiná en el cual está el personal operativo. Este diagnóstico se realizó en concordancia con

los resultados encontrados en la batería del Ministerio de la Protección social y la Universidad Javeriana.

La batería hace énfasis en los factores psicosociales laborales, consistente en interacciones entre el trabajo, su medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, entre las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, por lo cual, a través de percepciones y experiencias, influye en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Los efectos de dichos factores pueden ser positivos o negativos, y dependen del ajuste entre las capacidades y características del empleado con las demandas y condiciones del ambiente de trabajo.

# 1 DESCRIPCION DEL ÁREA PROBLEMA

El trabajo es fundamental en la vida del ser humano, es esencial para adquirir recursos propios facilitando el desarrollo social y supervivencia de los individuos, por lo que tácitamente estará implicado en los diferentes riesgos. A nivel psicosocial, el trabajo es fuente de relación con otros, permite resarcir necesidades de pertenencia, genera satisfacción y puede constituirse en fuente de crecimiento o ejercer una influencia potencialmente negativa sobre el individuo.

El mundo laboral ha percibido una transformación significativa en las últimas décadas en todo nuestro contexto sociocultural. Dónde las nuevas demandas laborales, las exigencias de calidad, las exigencias de los trabajadores, el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales.

Con base en esto las empresas han presentado especial interés en los efectos del riesgo en la salud mental y social de los trabajadores, ya que se ha convertido en un determinante para el cumplimiento de metas y crecimiento de las organizaciones.

Los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores de riesgo psicosocial han sido estudiados y demostrados por diversas investigaciones. Evidenciando asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales, con patologías derivadas del estrés como el síndrome de burnout, alteraciones psicológicas de diferente naturaleza y consecuencias sociales negativas como el acoso laboral, más sin embargo son pocas las investigaciones que se han realizado en el sector del campo y por ende la importancia de abordarlo (4).

La batería que se presenta en este trabajo se basa en la definición de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (Comité OIT, 1984), que coincide parcialmente con la del Ministerio de la Protección social de Colombia, pero hace énfasis en los factores psicosociales laborales, consistente en interacciones entre el trabajo, su medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, entre las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, los cuales, a través de percepciones y experiencias, influye en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Esta definición resalta que los efectos de dichos factores pueden ser tanto positivos como negativos, y dependen del ajuste entre las capacidades y características del empleado con las demandas y condiciones del ambiente de trabajo. Adicionalmente, hace énfasis en la percepción y experiencia de estos factores, y en cómo pueden desembocar en daños en la salud de los individuos y en el desarrollo de la misión y visión de la empresa agrícola.

Al momento mismo de estudiar los factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral, deben tomarse decisiones sustentadas en teorías generales del estrés, y específicamente en el estrés de origen laboral, teniendo en cuenta que las condiciones psicosociales en el trabajo pueden convertirse en factores de riesgo o de protección, así mismo determinar las variables de mayor interés; específicamente, tratándose de la relación entre los factores psicosociales de origen laboral, el estrés y la salud de los asociados y trabajadores.

La empresa Agrícola a trabajar es una empresa que se encuentra comprometida con la salud mental de los trabajadores, haciendo énfasis en el rendimiento laboral y crecimiento personal de cada uno de ellos, resaltando el compromiso de un adecuado estudio de sus colaboradores. Hasta el momento la organización no ha realizado un estudio para identificar los factores de riesgo psicosocial al que se encuentra asociado los trabajadores, por ende, la necesidad de llevar a cabo este estudio, cumpliendo además con la norma.

## 1.1 EJE DE INTERVENCION

¿Cuál es la propuesta de intervención de riesgo psicosocial en la finca la Insula?

# 2 OBJETIVOS

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial a partir de un diagnóstico en una empresa agrícola en la finca la Insula

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos psicosociales en la empresa agrícola del área administrativa y operativa.
- Analizar factores de riesgos psicosociales bajo el modelo de gestión de riesgo.
- Brindar recomendaciones a partir de los resultados encontrados en el diagnostico psicosocial.

# 3 JUSTIFICACION

Los factores psicosociales se pueden definir como las diferentes condiciones laborales que se encuentran relacionadas con la empresa, las tareas, el contenido de las tareas, la realización del trabajo, los líderes y compañeros, que pueden afectar el bienestar mental, psicológico o físico de los trabajadores, como el rendimiento y productividad de su labor. "Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado" (1) como resultado de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

El mundo laboral de la sociedad moderna, con el contexto de internacionalización económica y la innovación tecnológica, está generando un proceso de grandes cambios porque se han ido reduciendo las demandas físicas y se han ido incrementando las demandas sobre la interacción psicosocial. Estas transformaciones experimentadas en el trabajo, en ocasiones, representan

mejoras y avances, pero, en otras, son causa de la aparición de una serie de condiciones que conducen a riesgos que afectan al bienestar de la persona.

Con la presente investigación se pretende identificar los principales riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores pero de un área específica poco investigada que es el área caficultora, una finca cultivadora de café del municipio de Chinchiná, identificándolos desde la perspectiva intra - laboral, extra - laboral y de la exposición al estrés causado por el desempeño de su trabajo; los cuales pueden tener una incidencia directa en el rendimiento y productividad no solo, del trabajador sino, de su entorno familiar inmediato. Actualmente en Colombia se están implementando con un alto nivel de seriedad y compromiso por parte de los empleadores, una serie de controles para contrarrestar las situaciones que puedan llegar a materializarse como peligros propiamente dichos; es así como empresas, empleadores y jefes inmediatos realizan sus mejores esfuerzos y multiplican presupuestos ajustados para generar mejores condiciones de trabajo y proporcionar en la medida de lo posible, ambientes seguros y saludables. Por las anteriores razones no se puede dejar de lado y restar importancia a identificar, evaluar y controlar el riesgo de origen psicosocial; al que está expuesta nuestra población trabajadora y cuyo cumplimiento está actualmente regulado y controlado.

Ninguna empresa es ajena a dichos requerimientos legales, y es por esta razón y por el compromiso gerencial que la empresa tiene con su personal productivo, es que se identificó la necesidad de realizar el estudio del riesgo psicosocial a su personal, con el fin de identificar las fuentes generadoras de estrés en nuestros sitios de trabajo teniendo como insumo principal problemática del campo está plenamente identificada, la escasez de mano de obra, la constante migración del personal y la falta de apego por un lugar de trabajo estable; esto ha generado que los empleadores

emprendan la búsqueda de estrategias para captar y mantener al mayor número de personas vinculadas, entrenadas y sobre todo satisfechas con las condiciones del trabajo que realizan.

# 4 MARCO REFERENCIAL

## 4.1 ANTECEDENTES

El riesgo psicosocial es un concepto que se ha implementado poco a poco en el mundo empresarial, de por si los riesgos ocupacionales en general no tienen tanta trayectoria ya que, en el mundo laboral, la importancia del bienestar del trabajador fue reconocido mucho después de la industrialización, por lo que la valoración y estudio de riesgos en las empresas presuponen un logro muy importante para la comunidad trabajadora.

"El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explicito, del derecho a la integridad física y a la salud…la experiencia y la vida adquieren un valor al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación. Los gremios, primera aproximación a los sindicatos, suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores. El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores" (15).

Los factores de riesgo psicosocial son un tema que se han venido trabajando desde tiempo atrás, a medida que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha ampliado el concepto de salud, también se ha incrementado el acercamiento de la idea de bienestar, la prevención y promoción de la salud. Las organizaciones laborales han comenzado a trascender en el asunto de la medicina preventiva y la higiene del trabajo. Paralelamente las investigaciones sobre el tema también han aumentado,

enfocado siempre en la relación trabajo – individuo – entorno extralaboral. Temas que son influyentes en la salud mental del trabajador y en el rendimiento laboral.

En 1974, la Asamblea Mundial de la Salud, hace un llamado para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores; Y, es en el año 1984, donde el Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, documenta los Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (10).

Encontramos por ejemplo investigaciones en España como las de FG Benavides, J Benach, S Jarque, D Gimeno, A Berra. Quienes estudiaron en 1999 los Factores psicosociales y trastornos de salud mental en el medio laboral, debido a los escases de estudios de este tipo. Su objetivo principal era describir los principales factores de riesgo psicosocial laborales y dar un indicador de salud mental en una empresa de la construcción, analizando la posible asociación entre varias dimensiones de factores riesgo psicosocial y la salud mental. Este estudio se realizó a 308 trabajadores de una construcción de obras públicas de Barcelona, mediante el cuestionario de "Contenido de Trabajo" (Job Content) sobre demandas, control y apoyo social siguiendo el modelo desarrollado por Karasek-Johnson. Los datos sobre salud mental se obtuvieron a través del cuestionario autoadministrado "Goldberg" sobre diversos trastornos del estado de ánimo y la ansiedad en su versión de 28 preguntas.

Encontraron como resultados que la prevalencia de factores psicosociales fue del 26% para la alta demanda, 27% para el bajo control y 30% para el bajo apoyo social. La prevalencia de dos o más factores de riesgo fue del 12%. La prevalencia de trastornos de salud mental (Goldberg superior a 6) fue del 9,3%. Se halló una notable prevalencia de factores psicosociales y trastornos de salud mental en la empresa de construcción sugiriendo que las variables psicosociales si se encuentran asociadas con los problemas de salud mental.

Desde los años 90 los estudios sobre riesgo psicosocial se han incrementado, hallando muchas referencias sobre las asociaciones del trabajo con la salud mental. Colombia, aunque lleve pocas investigaciones, también ha dado grandes pasos en la búsqueda del bienestar del trabajador desde sus diferentes áreas de crecimiento laboral.

En Cali, Colombia en el 2013 Arenas F., Andrade V., por ejemplo, investigaron los Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. El objetivo de este estudio era evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en colaboradores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali. Para ello, se recolectó información a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); adaptado por Zúñiga y Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres). Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral.

En 2017 Lunceño, L., Talavera-Velascoa., Martín-García y Escorial Martín, investigaron sobre los “Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM” dónde su objetivo era validar un modelo de bienestar laboral a partir de la evaluación de la percepción de los factores de riesgo psicosocial. Aplicaron el cuestionario DECORE a 865 trabajadores de

distintas empresas del sector terciario en la Comunidad de Madrid, encontrando que la percepción que tiene el trabajador de los factores de riesgo psicosocial resulta ser un predictor de su bienestar laboral, entendido como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés percibido.

Cada vez adquiere mayor fuerza en el contexto organizacional el concepto de calidad de vida, partiendo de la concepción de la integralidad existente entre el individuo y su entorno extra e intralaboral. La OMS (1995) enfatiza en la percepción que el individuo posee sobre el entorno en el que transcurre su existencia y en el que trabaja, en el marco de su cultura, valores y normas y la relación que estas guardan con sus expectativas individuales. El entorno es por tanto un concepto extendido que incluye el componente ambiental, la familia y otros grupos sociales, así como las condiciones de empleo y de trabajo.

## 4.2 MARCO TEORICO

Una vez que el área de seguridad y salud en el trabajo iniciara el abordaje de la relación salud mental con el área laboral, se fue haciendo entre los empresarios y trabajadores un tema de obligatorio cumplimiento. A medida que el concepto de salud se ha ampliado con el acercamiento de la idea de bienestar, el tema de los factores de riesgo psicosocial también ha transcendido.

"El comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definen los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo esto a través de percepciones y experiencias, que pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (25).

Se ha presentado una creciente preocupación por el riesgo psicosocial como generador de enfermedades de toda naturaleza, y malestar de los trabajadores. La OMS y la OIT hace ya varios años que están haciendo notar la gran incidencia de estos factores sobre la morbi-mortalidad, y sobre el ausentismo laboral. Las labores preventivas en torno al riesgo psicosocial necesariamente se vinculan con la posibilidad de discriminar los lugares o actividades económicas que muestran mayor riesgo.

En Colombia La Resolución 2646 de 2008, es aquella que tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional, esta resolución define: "(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas". Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales La interacción negativa entre las condiciones laborales y los factores humanos, pueden generar consecuencias nocivas, de los cuales se tiene tres aspectos detectados: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador. Entre las patologías que se reconocen como posibles enfermedades causadas por el estrés en el trabajo se encuentran los estados de ansiedad y depresión, el infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, la hipertensión arterial, la enfermedad acido péptica y el colon irritable. La Resolución 2646 de 2008 establece que estos factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente a los trabajadores que se encuentran en riesgo psicosocial.

El Ministerio de la Protección Social establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a

factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La Batería permite la evaluación de diversos aspectos que conjugan el desempeño y los factores que forman parte de la dinámica individual de cada trabajador, la manera como se desenvuelve dentro de la organización se ve afectada por un sin número de factores y estímulos que en diversas ocasiones son externas a la organización como tal, por tanto las dimensiones establecidas en el instrumento permiten dilucidar aquellas situaciones que pueden estar afectando las relaciones e interacción del trabajador con el entorno laboral.

El instrumento de Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial se divide en dos grandes grupos los Intralaborales y los Extralaborales; estos a su vez evalúan una serie de dimensiones que permiten el análisis de cada una de las áreas implicadas.

**4.2.1. FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES:** Son aquellas características del trabajo y de su organización que influye en la salud y bienestar del individuo. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa.

Tabla 1. Condiciones intralaborales

| CONSTRUCTO | DOMINIO | DIMENSIONES |
|---|---|---|
| CONDICIONES INTRALABORALES | Demandas del Trabajo | Demandas cuantitativas<br>Demandas de carga mental<br>Demandas emocionales<br>Exigencias de responsabilidad del cargo |

| | | |
|---|---|---|
| | | Demandas ambientales y de esfuerzo físico<br>Demandas de la jornada de trabajo<br>Consistencia del rol<br>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral |
| | Control | Control y autonomía sobre el trabajo<br>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas<br>Participación y manejo del cambio<br>Claridad de rol<br>Capacitación |
| | Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo | Características del liderazgo<br>Relaciones sociales en el trabajo<br>Retroalimentación del desempeño<br>Relación con los colaboradores (subordinados) |
| | Recompensa | Reconocimiento y compensación<br>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

**4.2.2 FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES:** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Serán descritas en la siguiente tabla:

Tabla 2. Condiciones extralaborales.

| CONSTRUCTO | DIMENSIONES |
|---|---|
| CONDICIONES EXTRALABORALES | Tiempo fuera del trabajo<br>Relaciones familiares<br>Comunicación y relaciones interpersonales<br>Situación económica del grupo familiar<br>Características de la vivienda y de su entorno<br>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo<br>Desplazamiento vivienda. Trabajo. vivienda |

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

**4.2.3 CONDICIONES INDIVIDUALES**: son una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo Intralaborales y Extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores

psicosociales intra y Extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras.

Tabla 3. Condiciones individuales.

| CONSTRUCTO | VARIABLES |
|---|---|
| **INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA** | Sexo<br>Edad (calculada a partir del año de nacimiento)<br>Estado civil<br>Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)<br>Ocupación o profesión<br>Lugar de residencia actual<br>Estrato socioeconómico de la vivienda<br>Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)<br>Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador). |

| | |
|---|---|
| **INFORMACIÓN OCUPACIONAL** | Lugar actual de trabajo<br>Antigüedad en la empresa<br>Nombre del cargo<br>Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)<br>Antigüedad en el cargo actual<br>Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja<br>Tipo de contrato<br>Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas<br>Modalidad de pago |

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

### 4.2.4 CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

**Sin riesgo o riesgo despreciables:** Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

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

**Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

## 4.3 MARCO CONCEPTUAL

**Acoso laboral:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado / trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (19)

**Capacitación:** adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, roles o habilidades con los que se obtiene una mejoría del desempeño del trabajo. La capacitación está dirigida a elevar los niveles de competencia de las personas para el desempeño de las labores relacionadas con el proceso de producción de determinados bienes o servicios, para la gestión de ese mismo proceso, y para las tareas que implica su propio bienestar y desarrollo. (19)

**Centro de trabajo:** toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada (19).

**Ciclo PHVA:** procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos: (i) Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas. (ii) Hacer: Implementación de las medidas planificadas. (iii) Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados. (iv) Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores (19).

**Condiciones de salud:** conjunto de variables objetivas y de autorreporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora (19).

**Condiciones de trabajo:** aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos (19).

**Condiciones extralaborales**: aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (19).

**Condiciones intralaborales:** características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (19).

**Condiciones y medio ambiente de trabajo:** aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en

el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales (19).

**Control sobre el trabajo (dominio de):** 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. (19)

**Demandas del trabajo (dominio de):** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. (19)

**Descripción sociodemográfica:** perfil sociodemográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo. (19)

**Dimensión:** agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo conceptual de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial contempla 19 dimensiones de factores intralaborales y 7 dimensiones de factores extralaborales. (19)

**Dimensión de características del liderazgo:** 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. (19)

**Dimensión de características de la vivienda y de su entorno:** condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. (19)

**Dimensión de claridad de rol:** es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. (19)

**Dimensión de comunicación y relaciones interpersonales**: cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. (19)

**Dimensión de consistencia de rol:** se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. (19)

**Dimensión de control y autonomía sobre el trabajo:** se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. (19)

**Dimensión de demandas ambientales y de esfuerzo físico:** condiciones del lugar de trabajo y de la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruidos, iluminaciones, temperaturas, ventilación), químicos, biológicos (virus,

bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de cargas físicas y de seguridad industrial. (19)

**Dimensión de demandas cuantitativas:** son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. (19)

**Dimensión de demandas de carga mental:** 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. (19)

**Dimensión de demandas de la jornada de trabajo:** 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. (19)

**Dimensión de demandas emocionales:** situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan 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. (19)

**Dimensión de desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda:** 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. (19)

**Dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo**: las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo,

cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. (19)

**Dimensión de influencia del entorno extralaboral en el trabajo:** corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. (19)

**Dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral**: condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. (19)

**Dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. (19)

**Dimensión de participación y manejo del cambio:** se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. (19)

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

experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. (19)

**Dimensión de reconocimiento y compensación:** es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. (19)

**Dimensión de relación con los colaboradores (subordinados):** trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. (19)

**Dimensión de relaciones familiares:** propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. (19)

**Dimensión de relaciones sociales en el trabajo:** son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). (19)

**Dimensión de 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. (19)

**Dimensión de situación económica del grupo familiar:** trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. (19)

**Dimensión de 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. (19)

**Dominio:** conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo conceptual de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa. (19)

**Efectos en la salud (de los factores de riesgo psicosocial):** alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (19)

**Efectos en el trabajo (de los factores de riesgo psicosocial):** consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (19)

**Estrés laboral:** la Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud. Teniendo en cuenta que las reacciones ante una situación estresante, están determinadas por la

misma gravedad del suceso, también se tienen en cuenta los factores propios de la persona y el apoyo social y familiar con el que cuente. (19)

**Factores psicosociales protectores o benéficos:** condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (19)

**Factores de riesgo psicosocial:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (19)

**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (dominio de):** 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 contacto, 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. (19)

**Lugar de trabajo:** todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo. (19)

**Medidas de prevención:** las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores. (19)

**Recompensas (dominio de):** 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. (19)

**Salud:** es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo. (19)

**Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo:** comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo. (19)

## 4.4 MARCO LEGAL

- RESOLUCION 2400 DE 1979, expedida por el ministerio de trabajo y seguridad social por medio del cual se establecen las disposiciones sobre Vivienda, Higiene y Seguridad Industrial en los puestos de trabajo.
- RESOLUCION 1016 DE 1989 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Reglamenta la organización y funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional.
- DECRETO 1530 DE 1996 por la cual se reglamenta el procedimiento a seguir en caso de accidente de trabajo mortal o enfermedad laboral.
- LEY 1010 DE 2006, por la cual se adoptan medidas para prevenir el acoso laboral a los empleados de la empresa.
- LEY 1090 DEL 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.
- RESOLUCIÓN 2346 DE 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales, el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- RESOLUCIÓN 2646 DE 2008, por la cual se establecen disposiciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo y el estrés ocupacional.
- RESOLUCIÓN 652 DE 2012, por la cual se regula la creación del Comité de Convivencia Laboral.
- RESOLUCIÓN 1356 DEL 2012, por la cual se modifica la resolución 652 del 2012.
- RESOLUCIÓN 1409 DE 2012 Reglamento de Seguridad para seguridad contra caídas en trabajo en Alturas.
- LEY 1562 DE 2012 Sistema de Riesgos Laborales en Colombia.

- LEY 1566 DEL 2012 por la cual se dictan normas para garantizar la atención i integral a personas que consumen sustancias.
- LEY 1616 DEL 2013, Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 1477 DEL 2014, Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.
- DECRETO 0472 DE 2015, por el cual se reglamentan las sanciones y las multas por el no cumplimiento de las normas de SST y el reporte de AT y EL

## 4.5 MARCO CONTEXTUAL

Esta propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial va dirigida a una empresa agrícola Caldense, la cual es una organización de origen familiar conformada por sus socios gestores, cada uno de ellos aportó los bienes heredados de sus respectivos padres a la sociedad conyugal y conformaron las sociedades. Ellos como cabezas de familia y padres 3 hijos dieron inicio a un proyecto agrícola aprovechando los conocimientos transmitidos a través de generaciones, pues ambos provienen de familias tradicionalmente dedicadas a la explotación agrícola.

Durante más de 15 años los negocios se manejaron a través de estas dos sociedades, pero en vista de que los hijos eran, no solo mayores sino, los encargados del negocio; se resolvió disolver la sociedad conyugal y conformar una nueva, entregando los bienes a una nueva sociedad en la cual los socios mayoritarios son los tres hijos y las anteriores sociedades (las de los padres), tienen una pequeña participación cada una de ellas.

Con las sociedades iniciales se realizaron inversiones en fincas cafeteras inicialmente, específicamente en la Finca La Ínsula, ubicada en la vereda La Muleta; y Los Juncos localizada en

la vereda El Naranjal, ambas pertenecientes al municipio de Chinchiná, en Caldas y en pleno corazón de la zona cafetera de nuestro departamento. Estas dos fincas cafeteras ofrecen a la región una oferta permanente y estable para muchos puestos de trabajo; y en épocas de cosecha la oferta de trabajo se multiplica, aportando a la región crecimiento y desarrollo.

El buen manejo y la productividad de estas tierras, permitieron con el paso de los años adquirir otros predios para diversificar el negocio, y fue entonces cuando se decidió comprar la finca LA INDIANA ubicada en la vereda La Esmeralda, del municipio de Chinchiná en el departamento de Caldas. Para el año 1995, aunque se venía dando continuidad a los proyectos cafeteros, se empieza entonces a buscar la diversificación de los cultivos, acorde a las condiciones climáticas y topográficas del nuevo predio La Indiana, la tendencia fue mostrando que el cultivo más indicado eran los cítricos dadas las condiciones topográficas, del clima y por supuesto una vez analizados los suelos, el mercado y las demás condiciones se procedió a dar inicio a la siembra de naranja valencia, sweety, mandarina arrayana y mandarina oneco. Actualmente este cultivo ya tiene cerca de 17 años y se ha logrado vender fruta para muchas partes del país e incluso se han realizado exportaciones de naranja valencia al Ecuador y a Panamá. Esta finca ha sido el soporte financiero de los demás cultivos que tienen picos de ingresos económicos en épocas de cosecha únicamente. Este negocio ha permitido ser un generador de empleo para la región brindando bienestar y progreso para las familias de trabajadores – recolectores de la región.

### 4.5.1 INFORMACIÓN DE LA EMRPESA

La siguiente tabla muestra la información suministrada por el proceso de Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.

Tabla 4. Distribución de la población de la empresa por área

| POBLACION | |
|---|---|
| JEFATURA - TIENE PERSONAL A CARGO | 3 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO, AUXILIAR, ASISTENTE TÉCNICO | 4 |
| OPERADOR, OPERARIO, AYUDANTE, SERVICIOS GENERALES | 13 |

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

ACTIVIDAD ECONÓMICA: AGRÍCOLA Y PECUARIA #101

NUMERO DE TRABAJADORES TOTAL DE LA EMPRESA: 36

NUMERO DE TRABAJADORES EVALUADOS:

CENTROS DE TRABAJO EVALUADOS: 2 FINCA LA INSULA + 1 OFICINA (MZLES)

**MISIÓN**

Ser un grupo familiar consolidado a través del trabajo en busca del crecimiento patrimonial para el bienestar de sus miembros; mediante la agroindustria, la construcción, y nuevos negocios apoyados en la innovación y la formación del capital humano necesario para el logro de este propósito

**VISION**

En el 2030 tener consolidadas las inversiones, con la participación activa de gran parte de los miembros de la familia y trabajando por el desarrollo sostenible y la proyección social de las actividades desarrolladas.

# 5 METODOLOGIA

## 5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

El proyecto se asume como una propuesta investigativa de orden cualitativo, da a conocer las impresiones de los trabajadores (resultado de la aplicación personalizada de la batería), respecto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés. Todo ello encaminado a brindar distintas perspectivas sobre la misma problemática.

### 5.1.1 TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo, transversal.

Es descriptiva en cuanto se busca realizar una caracterización de los factores intralaborales y extralaborales en cada una de sus dimensiones a partir de los datos obtenidos en los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial. Es Transversal ya que analiza el comportamiento de los dominios y dimensiones de los cuestionarios, en un tiempo determinado.

### 5.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño es no experimental porque los resultados se toman en un solo momento.

## 5.2 POBLACION

36 Trabajadores.

## 5.3 MUESTRA

Fueron incluidos en el estudio 20 personas, distribuidos de la siguiente manera:

Personal operativo finca la Ínsula – Chinchiná:

- Jefes -Supervisores – Con personal a Cargo: 1
- Operativo: 13

Personal Administrativo Manizales

- Jefes -Supervisores – Con personal a Cargo: 2
- Asistente Administrativo-Auxiliar técnico: 4

## 5.4 CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION

### 5.4.1 CRITERIOS DE INCLUSION

La muestra objeto de estudio es de 20 trabajadores con contratación vigente, quienes llevan laborando más de 6 meses.

### 5.4.2 CRITTERIOS DE EXCLUSION

No se tienen en cuenta: contratistas, subcontratistas, personal no directo de la empresa, personal con menos de 6 meses laborando en la empresa.

## 5.5 INTRUMENTOS, TÉCNICAS, TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR OBJETIVO ESPECÍFICO.

### 5.5.1 INSTRUMENTOS

Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia y la Universidad Javeriana.

## DATOS GENERALES DE BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Tabla 5. Ficha técnica Batería de Riesgo Psicosocial

| FICHA TÉCNICA | |
|---|---|
| Nombre | Batería para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial. |
| Fecha de Publicación | Julio de 2010 |
| Autores | Ministerio de Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana (Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Laborales). |
| Instrumentos que componen la Batería | • Ficha de datos generales (Información socio – demográfica e información ocupacional del trabajador).<br>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma A).<br>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral (forma B).<br>• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral.<br>• Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010). |
| Objetivo | Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral en la población laboralmente activa. |

Fuente: Documento técnico batería de riesgo psicosocial. Fondo de riesgos laborales

### 5.5.2 ALCANCE DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS

Cada uno de los instrumentos empleados permite evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial, estos últimos entendidos como: “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite hacer una recolección de los datos socio demográficos y ocupacionales de los trabajadores, para así establecer la presencia o no de factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral. Por consiguiente, facilita la determinación del grado de riesgo en una escala de cinco niveles:

- Sin riesgo o riesgo despreciable.
- Riesgo bajo.
- Riesgo medio.
- Riesgo alto.
- Riesgo muy alto.

### 5.5.3 TECNICAS

Aplicación presencial de la Batería de riesgo psicosocial, se realiza de manera personalizada a cada trabajador en el centro del trabajo.

### 5.5.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Fase 1: Aplicación del instrumento de la Batería de Riesgo psicosocial. Para ello se aplican los siguientes Cuestionarios: 1. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral 2. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, 3. Cuestionario para la Evaluación de Estrés y Ficha de Datos Generales
- Fase 2: Descripción de los factores de riesgo psicosocial intralaboral extralaboral y estrés laboral, Se procesa la información y se procede a realizar la descripción de acuerdo con las dimensiones consideradas en los instrumentos, realizándose el análisis de las diferentes áreas

- Fase 3: Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Se presentan los resultados encontrados en cada dimensión evaluada en la batería y se presentan sus respectivas recomendaciones a la empresa.

# 6 RESULTADOS

## 6.1 VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

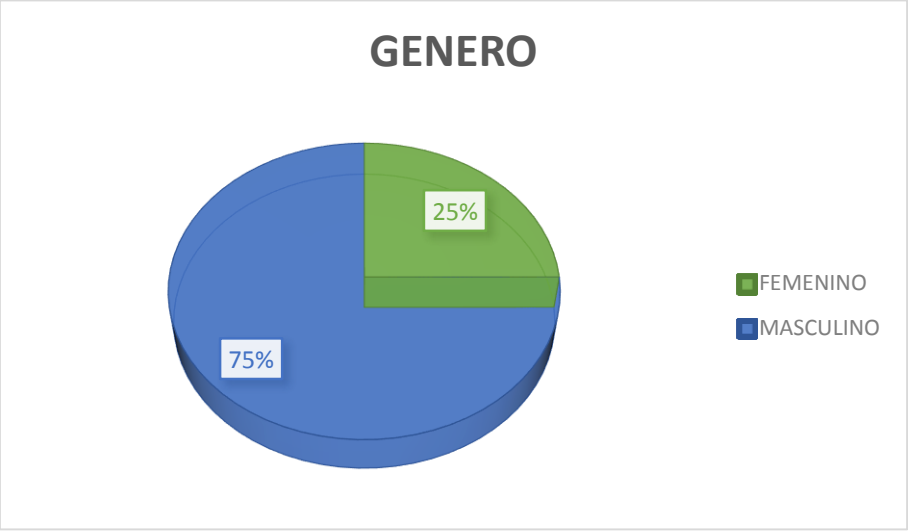
Dentro de la aplicación del instrumento cabe resaltar que la población se divide en dos grupos, por lo que el cuestionario *Forma A* es aplicado a los empleados que se desempeñan como jefes, profesionales o supervisores de área; y el cuestionario de la *Forma B* fue aplicado al personal que no cumple estas 3 primeras condiciones.

### INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y OCUPACIONAL DE LA EMPRESA.

- **Género**

En la empresa se evidencia que el personal de mayor dominio pertenece al género Masculino, constituyendo el 75% de la población; el 25% de la población restante corresponde al género Femenino.

Ilustración 1. Distribución por Género

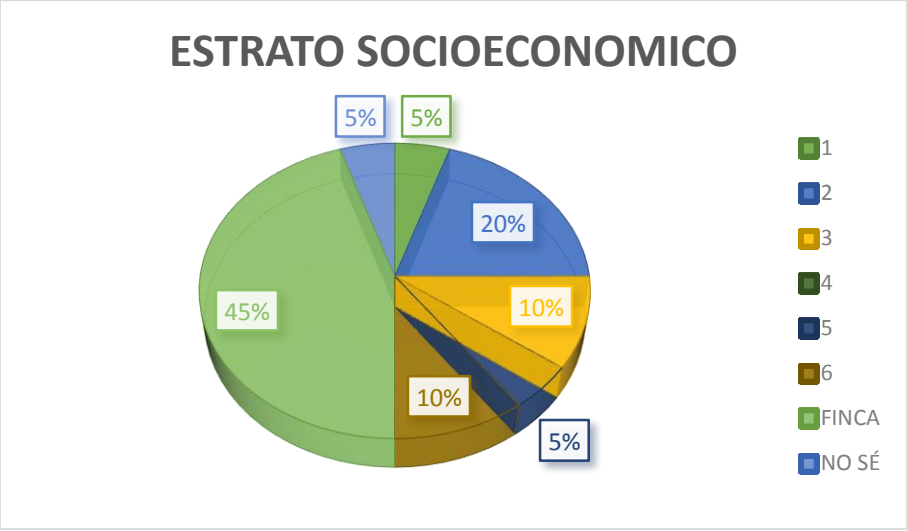



Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Nivel de estrato Socioeconómico**.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que los trabajadores se encuentran distribuidos en estrato socioeconómico donde la mayor población se encuentra en FINCA con el 45% de la población, seguido de un 20% que se encuentra en estrato 2.

Ilustración 2. Distribución por Estrato Socio económico.

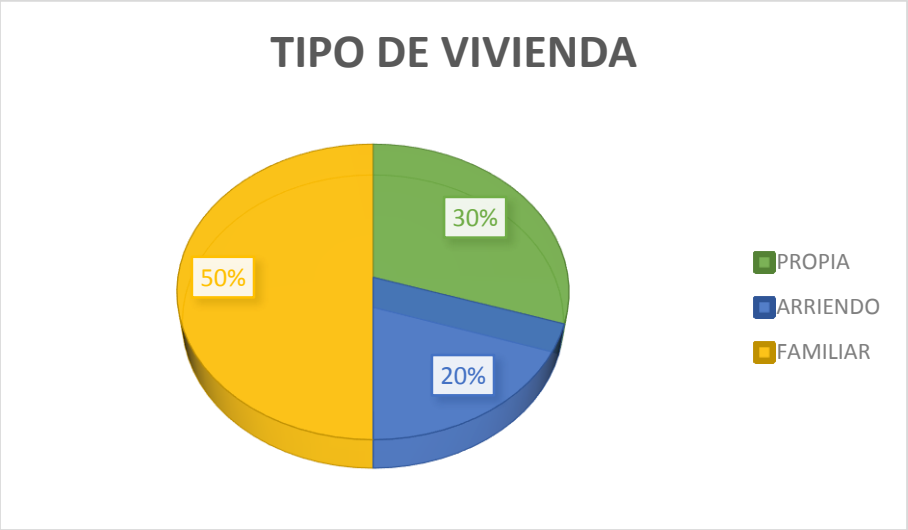



Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Tipo de Vivienda.**

Basados en las características individuales de los trabajadores de la empresa, podemos afirmar que el 50% de la población viven en casa Familiar, esto se debe a que las labores agrícolas son desarrolladas normalmente por grupos familiares. El 50 % restante de la población, se encuentra distribuida en propia (con un 30%) y arriendo (con un 20%).

Ilustración 3. Distribución por Tipo de vivienda

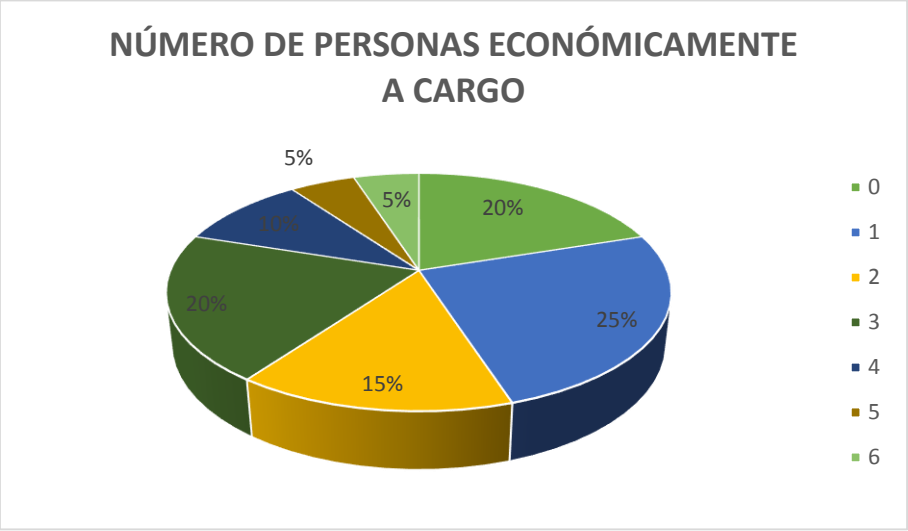



Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Número de personas a Cargo**

  El 80% de la población trabajadora de la organización tiene entre cero y tres personas a cargo, siendo predominante aquellos colaboradores con una persona a cargo (con un total de 25%). El 20% restante tienen entre 4 y 6 personas a cargo los cuales corresponden a un total de cuatro trabajadores.

Ilustración 4. Distribución por Número de Personas a Cargo

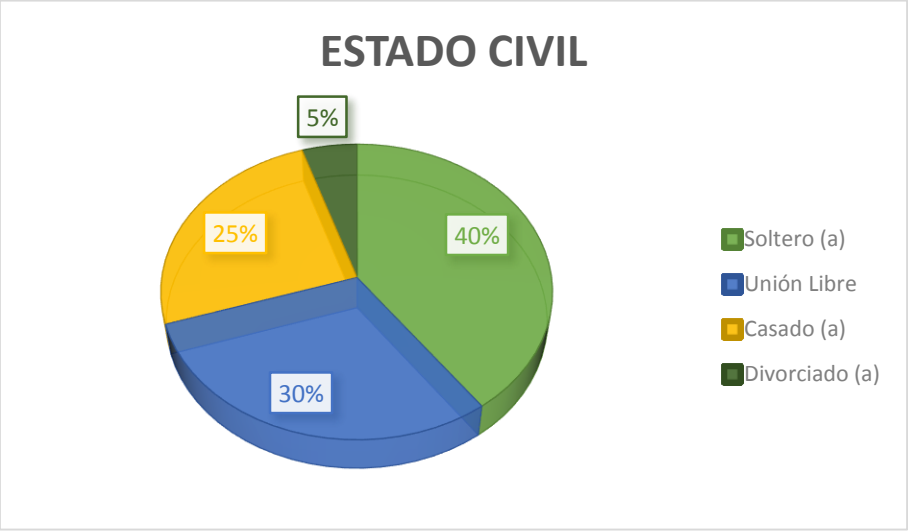



Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Estado civil**

En la organización el 40% de los trabajadores están en estado civil Soltero (a), seguido de un 30% que están en estado civil Unión Libre, un 25% pertenece al estado civil Casado y el 5% restante corresponden al estado civil Divorciado.

Ilustración 5. Distribución por Estado Civil

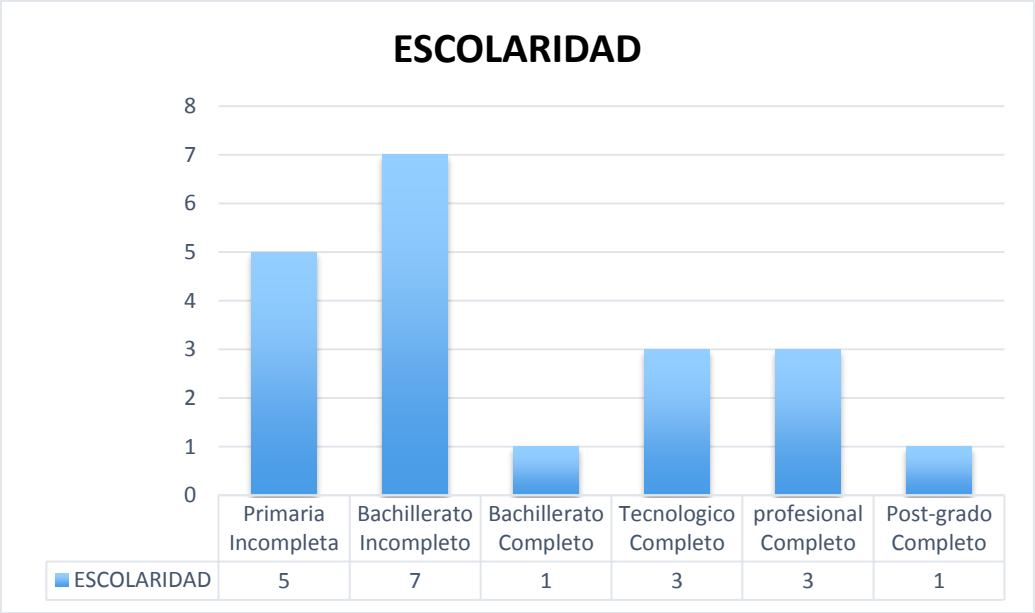



Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Variable de escolaridad**

El nivel de escolaridad predominante en la población trabajadora es de Bachillerato incompleto el cual equivale a un 35%, un 20% de los trabajadores tienen un nivel de escolaridad de primaria completa. Los porcentajes anteriormente descritos corresponden al personal operativo de la organización. El personal administrativo de la organización se encuentra entre Profesional completo y post-grado completo.

Tabla 6. Distribución Variable Escolaridad




Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Variable Edad**

La población trabajadora se encuentra distribuida en su mayor proporción entre las edades de 37 y 47 años (10 de 19 personas), dándonos un promedio de edad de 41 años.

Tabla 7. Distribución Variable Edad

| EDAD | |
|---|---|
| DE 23 A 32 | 4 PERSONAS |
| DE 33 A 42 | 6 PERSONAS |
| DE 43 A 52 | 7 PERSONAS |
| MAS DE 52 | 3 PERSONAS |

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

- **Antigüedad en la empresa:**

Una vez desarrolladas y discriminadas las condiciones individuales de los trabajadores, se procede al análisis de los resultados de cada uno de los dominios y dimensiones abordadas en los diferentes cuestionarios aplicados.

Tabla 8. Distribución antigüedad en la empresa

| ANTIGÜEDAD | AÑOS |
|---|---|
| **Menos 1 año** | 2 |
| **1 a 3 año** | 8 |
| **4 a 8 años** | 4 |
| **10 a 18 años** | 3 |
| **23 a 24 años** | 3 |

Fuente: Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales

## 6.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS GENERALES DE LA EMPRESA

Se hará la discriminación de acuerdo a cada una de las formas A y B, según lo establecido en la Batería de Riesgo Psicosocial teniendo en cuenta las características propias de la población evaluada.

Para el análisis de las puntuaciones obtenidas se asignará un color al nivel de riesgo esto facilitará la manera de interpretar los resultados, el cual será descrito a continuación:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SIN RIESGO** | | **BAJO** | | **MEDIO** | | **ALTO** | | **MUY ALTO** | |

En general se observa que la empresa mantiene un riesgo psicosocial intralaboral bajo o sin riesgo. La población que presenta mayor riesgo es la de colaboradores, Forma B, quienes son población propicia para pertenecer al Sistema de Vigilancia Epidemiológica.

Tabla 9. Resultados generales de la empresa.

| **RESULTADOS GENERALES DE LA EMPRESA** | | |
|---|---|---|
| | **FORMA A** | **FORMA B** |
| **PUNTAJE TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.** | 14,53 (SIN RIESGO) | 13,56 (SIN RIESGO) |
| **NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL** | 20,475 (RIESGO BAJO) | 16,12 (SIN RIESGO) |
| **NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL** | 8,6 (SIN RIESGO) | 11,05 (SIN RIESGO) |
| **PERSONAL CON NIVEL DE RIESGO INTRALABORAL SIGNIFICATIVAMENTE (ALTO – MUY ALTO)** | 0 (0%) | 1 (5%) |

| | | |
|---|---|---|
| **PERSONAL CON NIVEL DE RIESGO EXTRALABORAL SIGNIFICATIVO (ALTO – MUY ALTO)** | 0 (0%) | 1 (5%) |
| **PERSONAL QUE PARTICIPARIA PRINCIPALMENTE EN EL SVE** | 0 | 2 (10%) |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

## 6.3 RESULTADOS POR ÁREA DE TRABAJO

A continuación, se realizará descripción por cada uno de los dominios evaluados en la batería de riesgo psicosocial.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SIN RIESGO** | | **BAJO** | | **MEDIO** | | **ALTO** | | **MUY ALTO** | |

### 6.3.1 FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES AREA ADMINISTRATIVA - MANIZALES

RIESGOS INTRALABORALES:

- **DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES**

En el Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo se observa que para los jefes y Supervisores del área Administrativa de Manizales el Mayor Riesgo se encuentra en las Relaciones Sociales y en el dominio Relación con los colaboradores. Las otras áreas se encuentran en Riesgo Bajo, convirtiéndolas en factores protectores del dominio.

Para los colaboradores, se observa que no hay áreas que se encuentren en riesgo Alto o Muy Alto, pero si hay riesgos controlados a los que se deben realizar un adecuado seguimiento como lo son

Relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. El área de Características de liderazgo se encuentra en Riesgo Bajo, siendo un factor protector de este dominio.

Tabla 10. Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Administrativa.

| **DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Características del liderazgo**.** | 11.5 Riesgo Bajo | 12.27 Sin Riesgo |
| Relaciones sociales en el trabajo | 28 Riesgo Alto | 26.57 Riesgo Medio |
| Retroalimentación del desempeño | 16.6 Riesgo Bajo | 23.75 Riesgo Medio |
| Relación con los colaboradores (subordinados) | 40.7 Riesgo Alto | N/A |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, el total del constructo para esta área es Riesgo Medio tanto para los jefes y supervisores, como para los colaboradores.

Tabla 11. Total, Constructo Condiciones intralaboral. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Administrativa.

| **TOTAL, CONSTRUCTO AREA ADMINISTRATIVA** | | |
|---|---|---|
| **DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO** | **Forma A** | **Forma B** |
| | 24.2 Riesgo Medio | 22.1 Riesgo Medio |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

En el Dominio Control, se observa que para los jefes y Supervisores del área Administrativa de Manizales no hay áreas que se encuentren en riesgo Alto o Muy Alto, pero si hay riesgos controlados a los que se deben realizar un adecuado seguimiento como lo son Claridad del rol y oportunidades de desarrollo, que se encuentran en riesgo Medio. Las demás áreas se encuentran en riesgo Bajo o sin riesgo como lo son Capacitación, Participación y manejo del cambio, Control y autonomía sobre él trabajo.

Para los colaboradores, se observa que el área con más riesgo, siendo riesgo alto, es la Claridad del Rol. Al igual que jefes y supervisores hay riesgos que se encuentran en nivel Medio que se encuentran controlados tales como Capacitación, Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades. Las demás áreas se encuentran en riesgo Bajo o sin riesgo como lo son Participación y manejo del cambio, Control y autonomía sobre él trabajo

Tabla 12. Condiciones intralaborales. Dominio Control en el Trabajo para área Administrativa.

| **DOMINIO: CONTROL** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Claridad de Rol**.** | 14.3 Riesgo Medio | 23.75 Riesgo Alto |
| Capacitación. | 0 Sin Riesgo | 22.92 Riesgo Medio |
| Participación y manejo del cambio | 2.1 Sin riesgo | 25 Riesgo Bajo |
| Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas | 8.3 Riesgo Medio | 26.57 Riesgo Medio |
| Control y autonomía sobre el trabajo | 8.3 Riesgo Bajo | 42.85 Riesgo Bajo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el dominio control sobre el trabajo, el total del constructo para esta área es Sin Riesgo para los jefes y supervisores y Riesgo Bajo para los colaboradores.

Tabla 13. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Control sobre el Trabajo para área Administrativa

| TOTAL, CONSTRUCTO AREA ADMINISTRATIVA | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO** | 7.96 Sin Riesgo | 28.12 Riesgo Bajo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DOMIMIO DEMANDAS DEL TRABAJO**

En el Dominio Demandas del Trabajo, se observa que para los jefes y Supervisores del área Administrativa de Manizales no hay áreas que se encuentren en riesgo Alto o Muy Alto, pero si hay riesgos controlados a los que se deben realizar un adecuado seguimiento como lo son influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad en el cargo. Las demás áreas, según se observa en la tabla, se encuentran en riesgo Bajo o sin riesgo

Para los colaboradores, se observa que el área con más riesgo, siendo riesgo alto, es influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Las demás áreas se encuentran en riesgo bajo o sin riesgo.

Tabla 14. Condiciones intralaborales. Dominio Demandas del trabajo para área Administrativa

| DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Demandas Ambientales y de esfuerzo físico. | 9.73 Sin Riesgo | 15.1 Sin Riesgo |
| Demandas Emocionales. | 4.63 Sin Riesgo | 4.85 Sin Riesgo |
| Demandas Cuantitativas. | 29.13 Riesgo Bajo | 35.42Riesgo Medio |
| Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral**.** | 41.7 Riesgo Medio | 32.85 Riesgo Alto |

| | | |
|---|---|---|
| Exigencias de responsabilidad en el cargo. | 65.26 Riesgo Medio | N/A |
| Demandas de carga mental. | 51.6 Sin Riesgo | 50 Sin Riesgo |
| Consistencia de Rol. | 8.33 Sin Riesgo | N/A |
| Demandas de la jornada de Trabajo. | 25 Riesgo Bajo | 25 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el dominio demandas del trabajo, el total del constructo para esta área es Sin Riesgo para los jefes y supervisores y para los colaboradores.

Tabla 15. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Demandas del Trabajo para área Administrativa

| **TOTAL, CONSTRUCTO AREA ADMINISTRATIVA** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO** | 25.3 Sin Riesgo | 22.12 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DOMINIO RECOMPENSAS**

En el Dominio Recompensas, se observa que para los jefes y Supervisores no hay áreas que se encuentren en riesgo Alto o Muy Alto, se encuentra las dimensiones están en riesgo Bajo y Sin riesgo.

Sin embargo, para los colaboradores, se observa que todas las áreas se encuentran en riesgo alto.

Tabla 16. Condiciones intralaborales. Dominio Recompensas del trabajo para área Administrativa

| DOMINIO: RECOMPENSA | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | 0 Sin riesgo | 18.77 Riesgo Alto |
| Reconocimiento y compensación. | 11.1 Riesgo Bajo | 31.25 Riesgo Alto |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

El total del constructo se observa que, para jefes y supervisores, el riesgo es Bajo. Para colaboradores el riesgo es alto.

Tabla 17. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Recompensas del trabajo para área Administrativa

| TOTAL, CONSTRUCTO AREA ADMINISTRATIVA | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: RECOMPENSA** | 6.06 Riesgo Bajo | 26.25 Riesgo Alto |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **TOTAL, CONDICIONES INTRALABORALES AREA ADMINISTRATIVA**

Después de realizado la tabulación de todas las dimensiones del riesgo intralaboral, para el área administrativa el riesgo para todas las áreas es bajo.

Tabla 18. Total, Constructo Condiciones intralaborales para área Administrativa

| **TOTAL, CONDICIONES INTRALABORALES AREA ADMINISTRATIVA** | **Forma A** | **Forma B** |
|---|---|---|
| | 20,26 Riesgo Bajo | 26.25 Riesgo Bajo |

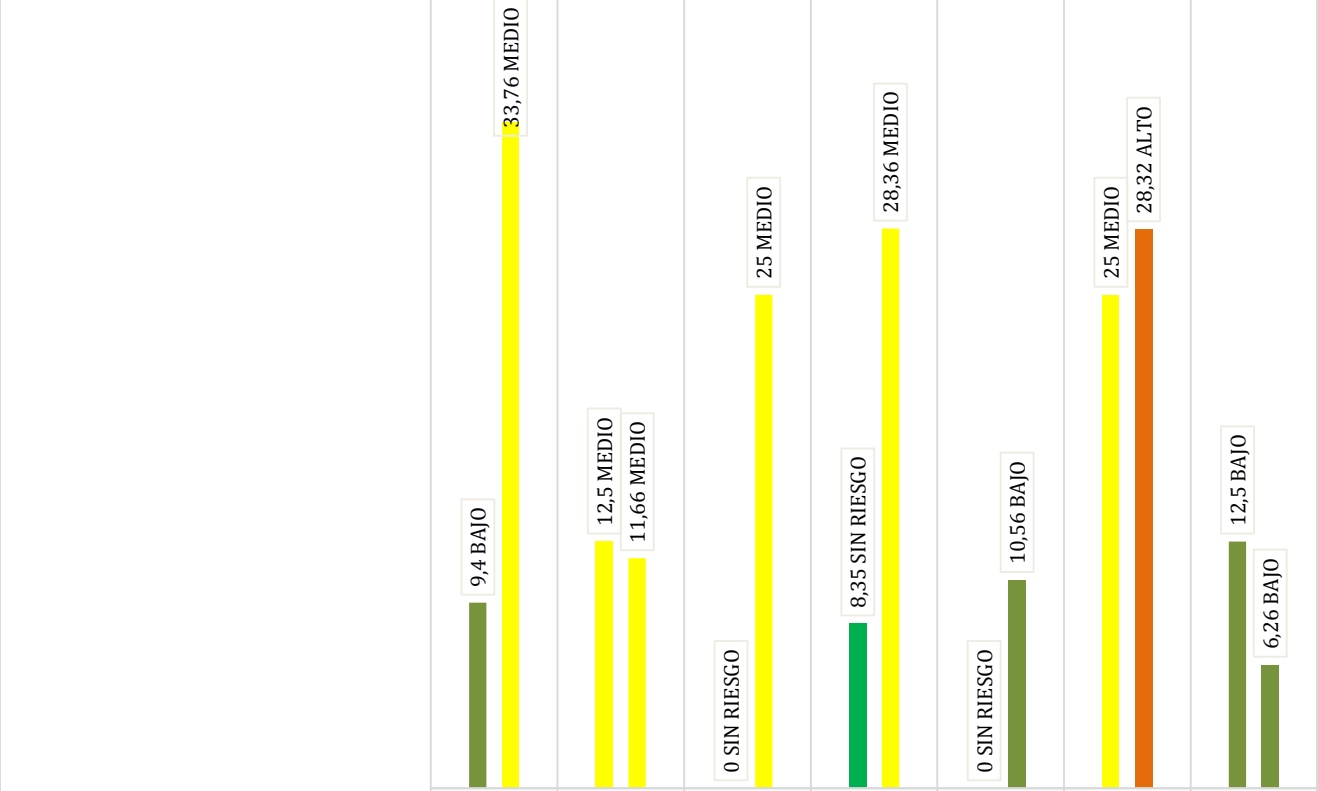
Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

- **RIESGOS EXTRALABORALES**

En términos generales, los trabajadores administrativos de la organización, para los jefes y supervisores presentan riesgos medio y bajo para las condiciones intralaborales.

Para los colaboradores, el riesgo más alto se encuentra en Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Ilustración 6. Distribución Condiciones extralaborales área administrativa




| | Tiempo fuera del trabajo | Relaciones familiares | Comunicación y Relaciones Interpersonales | Situación económica del grupo familiar | Características de la vivienda | Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo | Desplazamiento Vivienda-Trabajo-Vivienda |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PRIMERA COLUMNA: FORMA A | 9,4 | 12,5 | 0 | 8,35 | 0 | 25 | 12,5 |
| SEGUNDA COLUMNA: FORMA B | 33,76 | 11,66 | 25 | 28,36 | 10,56 | 28,32 | 6,26 |

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial

La empresa, en su área administrativa presenta riesgo bajo, para jefes y supervisores y riesgo medio para los colaboradores.

Tabla 19. Total, Constructo Condiciones extralaborales para área Administrativa

| | **Forma A** | **Forma B** |
|---|---|---|
| **TOTAL, CONDICIONES EXTRALABORALES AREA ADMINISTRATIVA** | 7,25 Riesgo Bajo | 18,8 Riesgo Medio |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

Los factores psicosociales extralaborales no son objeto de intervención directa por parte de las empresas, pero son necesarios para determinar programas de promoción y prevención ya que estos influyen significativamente en el estado de ánimo del trabajador afectando su desempeño en la batería, estos sirven a su vez como herramientas para el fortalecimiento de las actividades determinadas por el área de gestión humana.

## NIVEL ESTRÉS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el nivel de estrés de la empresa en el área ADMINISTRATIVA (ciudad de Manizales) es **BAJO** para la **FORMA A** que es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Para la **FORMA B** el riesgo es **MUY ALTO,** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud.

Tabla 20. Total, Constructo nivel de Estrés para área Administrativa

| **TOTAL, EVALUACIÓN DE ESTRES** |
|---|

| | Forma A | Forma B |
|---|---|---|
| **Nivel de estrés** | 8.1 Riesgo Bajo | 26.2 Riesgo Muy Alto |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

### 6.3.2 AREA OPERATIVA – FINCA LA INSULA

**RIESGOS INTRALABORALES:**

- **DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

En el Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo se observa que para los jefes y Supervisores del área Operativa de Chinchiná el Mayor Riesgo se encuentra en la Relación con los colaboradores. Las otras áreas se encuentran en Riesgo Bajo o Sin Riesgo, convirtiéndolas en factores protectores del dominio.

Para los colaboradores, se observa que hay áreas que no se encuentren en riesgo. Siendo todos, factores protectores.

Tabla 21. Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Operativa

| **DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Características del liderazgo**.** | 1.9 Sin Riesgo | 1.21 Sin Riesgo |
| Relaciones sociales en el trabajo | 8.9 Riesgo Bajo | 4.69 Sin Riesgo |
| Retroalimentación del desempeño | 0 Sin Riesgo | 4.58 Sin Riesgo |
| Relación con los colaboradores (subordinados) | 41.7 Alto | N/A |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo, el total del constructo para esta área es riesgo bajo para los jefes y supervisores, los colaboradores se encuentran sin ningún riesgo.

Tabla 22. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el Trabajo para área Operativa

| **TOTAL, CONSTRUCTO AREA OPERATIVA** | | |
|---|---|---|
| **DOMINIO: LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO** | **Forma A** | **Forma B** |
| | 12.8 Riesgo Bajo | 3.40 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DOMINIO CONTROL**

En el Dominio Control, se observa que para los jefes y Supervisores del área Administrativa de Manizales no hay áreas que se encuentren en riesgo.

Para los colaboradores, se observa que Control y autonomía sobre el trabajo se encuentra en riesgo Medio. Las demás áreas se encuentran en riesgo Bajo o sin riesgo como lo son claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.

Tabla 23. Condiciones intralaborales. Dominio Control en el Trabajo para área Operativa.

| **DOMINIO: CONTROL** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Claridad de Rol**.** | 0 Sin Riesgo | 0.41 Sin Riesgo |
| Capacitación. | 0 Sin Riesgo | 6.25 Bajo |
| Participación y manejo del cambio | 0 Sin riesgo | 9.03 Sin Riesgo |

| | | |
|---|---|---|
| Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas | 0 Sin Riesgo | 17.19 Riesgo Bajo |
| Control y autonomía sobre el trabajo | 8.3 Sin Riesgo | 62.5 Riesgo medio |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el dominio control sobre el trabajo, el total del constructo para esta área es Sin Riesgo para los jefes y supervisores y para los colaboradores.

Tabla 24. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Control sobre el Trabajo para área Operativa

| **TOTAL, CONSTRUCTO AREA OPERATIVA** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: CONTROL SOBRE EL TRABAJO** | 1.2 Sin Riesgo | 16.9 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DEMANDAS DEL TRABAJO**

En el Dominio Demandas del Trabajo, se observa que para los jefes y supervisores del área operativa hay áreas que se encuentren en riesgo alto o muy alto como lo son influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y exigencias de responsabilidad del cargo respectivamente. En riesgo medio encontramos áreas como demandas de carga mental, consistencia del rol, demandas de jornada de trabajo que se encuentran controladas, pero que se les debe realizar seguimiento. Las otras dimensiones no tienen riesgo y se clasifican como factores protectores

Para los colaboradores, se observa las áreas se desenvuelven en riesgo bajo o sin riesgo.

Tabla 25. Condiciones intralaborales. Dominio Demandas del trabajo para área Operativa

| DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Demandas Ambientales y de esfuerzo físico. | 31.3 Sin Riesgo | 22.23 Sin Riesgo |
| Demandas Emocionales. | 16.7 Sin Riesgo | 1.85 Sin Riesgo |
| Demandas Cuantitativas. | 25 Sin Riesgo | 18.06 Riesgo Bajo |
| Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral**.** | 50 Riesgo Alto | 20.84 Riesgo Bajo |
| Exigencias de responsabilidad en el cargo. | 91.7 Riesgo Muy alto | N/A |
| Demandas de carga mental. | 75 Riesgo Medio | 50 Sin Riesgo |
| Consistencia de Rol. | 30 Riesgo Medio | N/A |
| Demandas de la jornada de Trabajo. | 33.3 Riesgo Medio | 25 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo a los puntajes obtenidos en el dominio demandas del trabajo, el total del constructo para esta área es riesgo medio para jefes y supervisores y sin riesgo para los colaboradores.

Tabla 26. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Demandas del Trabajo para área Operativa

| TOTAL, CONSTRUCTO AREA OPERATIVA | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: DEMANDAS DEL TRABAJO** | 41 Riesgo Medio | 22.12 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **DOMINIO RECOMPENSAS**

En el Dominio Recompensas, se observa que para los jefes y Supervisores no hay áreas que se encuentren en riesgo Alto o Muy Alto, se encuentra las dimensiones están sin riesgo.

Sin embargo, para los colaboradores, se observa que todas las áreas se encuentran en riesgo alto.

Tabla 27. Condiciones intralaborales. Dominio Recompensas del trabajo para área Operativa.

| **DOMINIO: RECOMPENSA** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza | 0 Sin riesgo | 18.77 Alto |
| Reconocimiento y compensación. | 0 Sin Riesgo | 31.25 Alto |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

El total del constructo se observa que, para jefes y supervisores, el riesgo es Bajo. Para colaboradores el riesgo es alto.

Tabla 28. Total, Constructo Condiciones intralaborales. Recompensas del trabajo para área Operativa.

| **TOTAL, CONSTRUCTO AREA OPERATIVA** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **DOMINIO: RECOMPENSA** | 6.06 Bajo | 26.25 Alto |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

- **TOTAL, CONDICIONES INTRALABORALES AREA OPERATIVA**

Después de realizada la tabulación de todas las dimensiones del riesgo intralaboral para el área operativa, se observa que el riesgo es bajo para jefes y supervisores. Los colaboradores se encuentran sin riesgo en el área intralaboral.

Tabla 29. Total, Constructo Condiciones intralaborales para área Operativa

| | **Forma A** | **Forma B** |
|---|---|---|
| **TOTAL, CONDICIONES INTRALABORALES AREA OPERATIVA – FINCA LA INSULA** | 21,1 Riesgo Bajo | 13,39 Sin Riesgo |

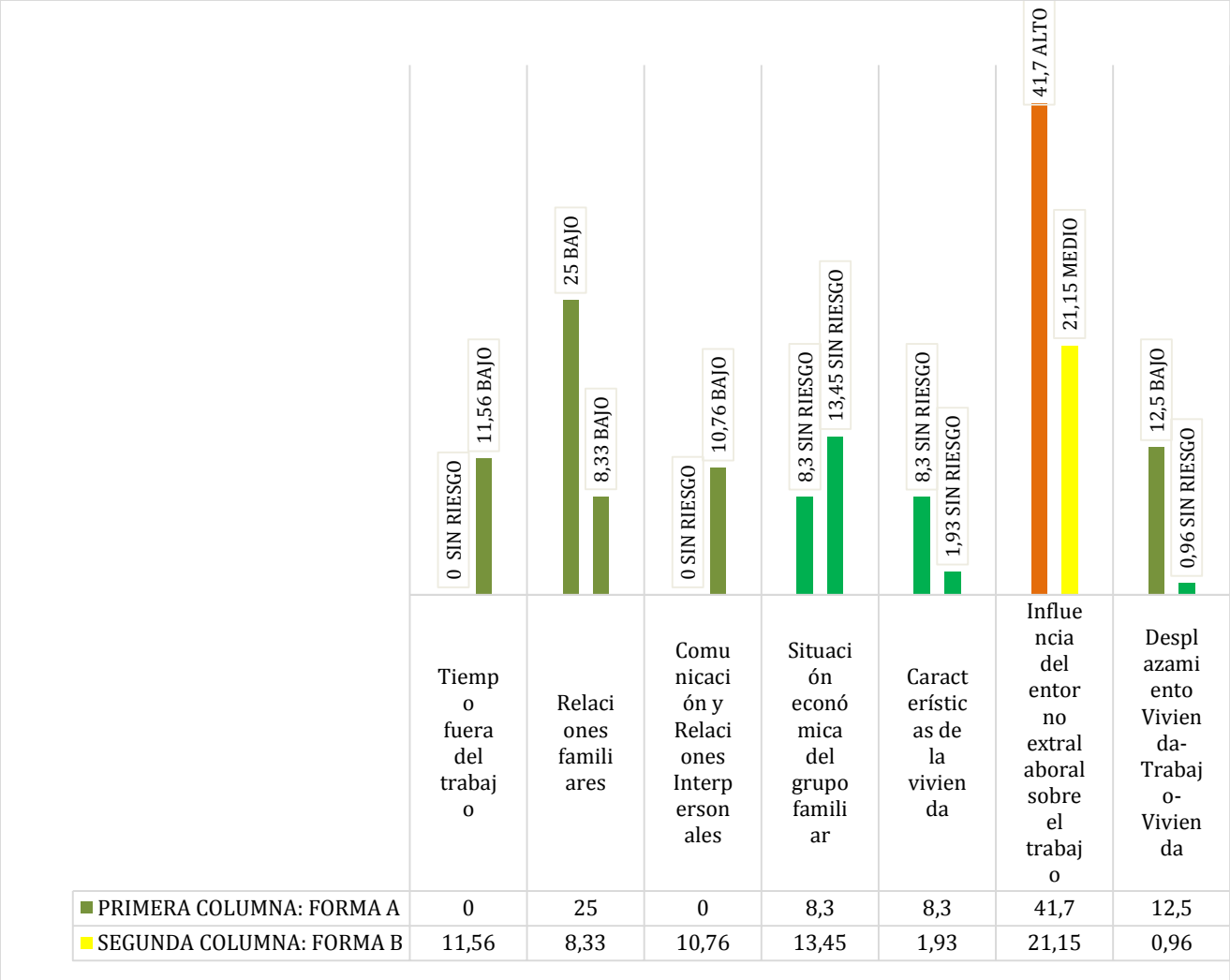
Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

## RIESGOS EXTRALABORALES AREA OPERATIVA

En términos generales, los trabajadores operativos de la organización, para los jefes y supervisores presentan riesgos bajo y sin riesgo, a excepción de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Los colaboradores en los riesgos extralaborales se encuentran en nivel bajo y sin riesgo en la mayoría de las áreas. Influencia del entorno extralaboral se refleja en nivel medio.

Ilustración 7. Distribución Condiciones extralaborales área operativa




Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

La empresa, en su área operativa no presenta riesgos para las condiciones extralaborales tanto para jefes como colaboradores.

Tabla 30. Total, Constructo Condiciones extralaborales para área Operativa

| | **Forma A** | **Forma B** |
|---|---|---|
| **TOTAL, CONDICIONES EXTRALABORALES AREA OPERATIVA** | 11,3 Sin Riesgo | 8,6 Sin Riesgo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

Los factores psicosociales extralaborales no son objeto de intervención directa por parte de las empresas, pero son necesarios para programas de promoción y prevención ya que estos influyen significativamente en el estado de ánimo del trabajador afectando su desempeño positivamente o negativamente. Además de esto, son un insumo y complemento a la información recolectada y sirven como herramientas a las áreas de gestión humana.

- **NIVEL ESTRÉS**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el nivel de estrés de la empresa en el área OPERATIVA – FINCA LA INSULA es MEDIO para la FORMA A donde 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. Para la FORMA B el riesgo BAJO, que es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud.

Tabla 31. Total, Constructo nivel de Estrés para área Operativa

| **TOTAL EVALUACIÓN DE ESTRES** | | |
|---|---|---|
| | **Forma A** | **Forma B** |
| **Nivel de estrés** | 15.4 Riesgo Medio | 7.4 Riesgo Bajo |

Fuente: Diagnóstico de los factores de Riesgo Psicosocial

## 6.4 DISEÑO DE PROPUESTA DE INTERVENCION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Vías para detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.

Ilustración 8. Vías para detección de necesidades de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos.

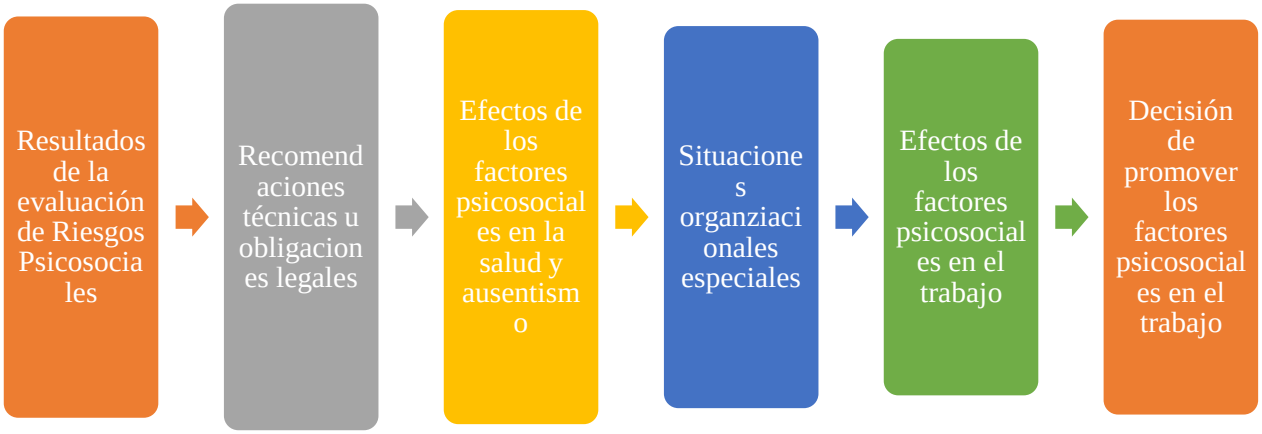


Tabla 32. Propuesta de intervención Factores riesgos psicosociales. Ciclo PHVA

| PLANEAR | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD** | **OBJETIVOS** | **RESPONSABLE** | **FECHA IMPLEMENTACION** | | | | | | |
| | | | | ENE | FEB | MZO | ABR | MYO | JUN |
| **Líder de gestión del cambio** | Asignar mediante documento firmado un representante de la empresa para liderar la gestión del cambio, el cual debe contener firma de aceptación. | Documentar el proceso de gestión del cambio, llevar el control del cumplimiento de las actividades propuestas, trazabilidad de la información | Director /gerente | x | | | | | |
| **Revisión resultados de aplicación de encuestas batería psicosocial** | Identificar factores Intralaborales, extralaborales y de estrés con riesgo alto o muy alto encontrados en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial | Reconocer e identificar condiciones psicosociales en el personal de la empresa como insumo para la intervención | Psicólogo especialista | | x | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Concepto a Intervenir** | Determinar el concepto a intervenir a partir de: Los resultados encontrados en la batería de riesgo psicosocial de la encuesta de puesto de trabajo, la medición del clima organizacional. (anexo 8) y evaluación de desempeño (anexo 12) | Enfocar adecuadamente las actividades a realizar, los planes de intervención, los planes de acción y en general el proceso de gestión del cambio. | Líder de gestión del cambio | x | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Áreas a impactar** | Definir las áreas que serán impactadas por el cambio, de acuerdo a aquellas que mostraron riesgo alto o muy alto en los resultados obtenidos en la batería de riesgo psicosocial (relaciones sociales en el trabajo, relación con los colaboradores (subordinados), claridad del rol, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad en el cargo, reconocimiento y compensación**)**; las cuales serán objeto de la programación de actividades para la mejora (plan de acción): Revisión y reacomodación del espacio físico actividades | Establecer grupos focales para realizar la intervención con el fin de enfocar los planes y programas a áreas específicas de la organización para el monitoreo. | Líder de gestión del cambio | x | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | extralaborales de orden social que favorezcan la cohesión y la integración entre compañeros<br>Formaciones y capacitaciones – revisión jornada y actividades laborales. Las especificaciones de las actividades se encuentran finalizando el PHVA. | | | | | | | | |
| **Roles y responsabilidades** | Asignar roles a las personas que serán objeto del cambio, mediante un documento de compromiso firmado por quien asigna y por quien acepta las funciones. Estos deben ser concertados y discutidos en el grupo de trabajo. | Definir roles y responsabilidades del grupo de trabajo acorde a las competencias y el perfil de los miembros | Líder de gestión del cambio<br>Responsables asignados | x | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Medición Avance** | Realizar medición de avance así:<br>• (# de actividades propuestas/# de actividades ejecutadas en el período) *100<br>Actividades: formaciones – capacitaciones – actividades de integración – talleres – charlas etc.<br>• (# de encuestas de puestos de trabajo programadas/# encuestas realizadas) *100<br>• (# de actividades de formación en liderazgo para la gerencia/#actividades de liderazgo ejecutadas) *100<br>Actividades: definir un plan de formación de acuerdo a las | Formular las variables para la medición de los indicadores de avance, incluyendo meta y periodicidad de la medición | Responsable del área asignada | | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | capacitaciones disponibles: ARL – Psicólogo especialista.<br>• Presupuesto inicial / ejecución del presupuesto | | | | | | | | x |
| **Recursos** | Calcular los recursos financieros y de personal para realizar actividades tendientes a lograr el cambio, mediante la elaboración de un presupuesto económico para la aprobación por la dirección, en el que se incluya además el recurso físico y humano, este podrá ser ajustado a medida que se va dando la implementación | Garantizar el cumplimiento y desarrollo de las actividades programadas | Líder de gestión del cambio | | x | | | x | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Coordinar la ejecución de las actividades** | Establecer plan de trabajo (cronograma) para la ejecución de las actividades. (Anexo 9) | Definir la ruta de trabajo a seguir | Psicólogo especialista/Talento Humano/ Encargado del SGSST | | x | x | | | |
| | Generar el plan de acción en compañía de la alta gerencia y talento humano, ya que se debe tener en cuenta el modelo de capacitación y entrenamiento de la institución | Formular plan de acción para las dimensiones afectadas evaluadas en la batería de riesgo psicosocial | Psicólogo especialista/Talento Humano/ Encargado del SGSST/Alta Gerencia | | | x | x | x | x |
| **HACER** | | | | | | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD** | | **RESPONSABLE** | **FECHA IMPLEMENTACION** | | | | | |
| **Plan de trabajo** | Consultar y ajustar el plan de trabajo existente en la empresa para definir las actividades a realizar, los tiempos de implementación, fecha propuesta, y el | Definir el documento plan de trabajo a ejecutar en un período de por lo menos de 6 meses | Líder de gestión del cambio Responsables asignados | ENE | FEB | MZO | ABR | MYO | JUN |
| | | | | x | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | responsable de la realización. Actividades: Formaciones – revisión puestos trabajo – mediciones clima organizacional – canales comunicación entre otras. Revisar Anexos | | | | | | | | |
| **Acciones correctivas, preventivas y de mejora** | Implementar acciones respecto a los resultados de los indicadores, las cuales deben quedar documentadas para el seguimiento y valorar su efectividad. | Revisar y retroalimentar el proceso permanentemente para conocer el estado de avance y los resultados obtenidos | Líder de gestión del cambio Responsables asignados para la medición de indicadores | | x | x | x | x | x |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Establecer canales de comunicación para la socialización de los resultados** | Informar los cambios que se realizarán, las cuales pueden ser a través de:<br>*Reuniones periódicas<br>* Correos electrónicos<br>*Grupos de whatsapp<br>*Entrega circulares o notas informativas.<br>Dicha información hará referencia a citaciones y convocatorias de actividades – lecturas – noticias o notas de interés para la comunidad | Constituir herramientas de comunicación para mantener informado al grupo objetivo, preservar el interés y compromiso de los miembros del grupo objetivo | Líder de gestión del cambio<br>Responsable del área asignada | | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x | x<br>x<br>x<br>x |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Entrevistas** | Realizar entrevistas semiestructuradas por puestos de trabajo, donde indica tiempos, preguntas, condiciones referentes al clima y cultura organizacional, relaciones sociales, características del liderazgo, demandas del trabajo, recompensas y reconocimiento. (Anexo 11) | Realizar entrevistas de manera semiestructurada con cada responsable del puesto de trabajo para conocer su percepción del mismo, con el fin de tener una conversación informal para identificar sus percepciones, necesidades y expectativas. | Psicólogo especialista | | | x | | | |
| **Plan Formación** | Elaborar un cronograma de capacitaciones, basado en las necesidades de formación detectadas, el cual puede estar divulgado con anticipación a todo el personal objetivo, y previamente autorizado por la dirección. (Anexo 10) | Mejorar las competencias del personal y brindar herramientas del conocimiento que permitan al grupo enfrentar el cambio | Líder de gestión del cambio<br><br>Responsable del área asignada | | x | x | x | x | x |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Promoción y Prevención** | Evitar que los factores protectores se conviertan en riesgo | Realizar actividades de promoción y prevención del riesgo psicosocial a partir de las recomendaciones sugeridas en la batería de riesgo psicosocial, enfocada a todo el personal de la empresa | Psicólogo especialista | | | | | x | |
| **VERIFICAR** | | | | | | | | | |
| **Medición Indicadores** | Realizar medición de Indicadores planteados | Analizar resultados de indicadores, verificar cumplimiento de metas y objetivos definidos para el programa | Talento Humano<br>Líder de gestión del cambio | | x | x | x | x | x |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Normatividad legal** | Revisión documental cumplimiento de normatividad | Determinar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables con el fin de mantener actualizado el proceso al cumplimiento de la normatividad vigente | Talento Humano<br>Líder de gestión del cambio | | | | x | | |
| **ACTUAR** | | | | | | | | | |
| **Acciones correctivas** | Realizar acciones correctivas, preventivas y de mejora las cuales deben contemplar las actividades a mejorar, la fecha de implementación, el responsable de verificación y veracidad de la eficacia de las acciones tomadas | Realizar ajustes a aquellas actividades que no están arrojando indicadores satisfactorios al proceso, que incumplen la meta o que pueden ser mejoradas mediante acciones correctivas, preventivas y de mejora | Talento Humano<br>Líder de gestión del cambio<br>Responsable del área | | | x | x | x | x |

## 6.5 ACTIVIDADES SUGERIDAS PLAN DE INTERVENCION

Tabla 33. Actividades sugeridas plan de intervención, relaciones sociales en el trabajo

| FACTOR A INTERVENIR | RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:<br><br>-La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.<br><br>-Las características y calidad de las interacciones entre compañeros | Lograr que los trabajadores se sientan parte de un grupo, enriqueciendo las relaciones sociales, sus limitaciones y posibilidades.<br><br>Brindar herramientas que le permitan al trabajador buscar solución a los conflictos | -Dibujos en equipo<br><br>Se hacen equipos de 5 o 6 personas. Se forman en fila, un equipo junto al otro, y el primero de cada fila tiene un lápiz. Frente a cada equipo, a unos 7 o 10 metros, se coloca un folio de papel. El juego comienza cuando el profesional nombra un tema, por ejemplo “el tiempo que disponen para hacer el trabajo” luego el primero de cada fila corre hacia el papel de su equipo con un lápiz | Realizar un diagnóstico del clima laboral de la institución y verificar los canales comunicativos para especificar las dificultades que pueden estar presentándose en el área de relaciones sociales. Llevar a cabo actividades de integración para fortalecer canales comunicativos y lazos entre compañeros de trabajo. | Hojas de papel<br><br>Marcadores de colores | Talento Humano |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| -El trabajo en quipo.<br><br>-La cohesión | sociales en el trabajo.<br><br>. | en la mano y comienza a escribir sobre lo que hacen los compañeros cuando se les dan plazos fijos y cómo actúan los compañeros ante esta situación. Después de unos 10 segundos, el profesional gritará "¡Ya!" y los que estaban escribiendo corren a entregar el lápiz al segundo de su fila, que rápidamente corre a continuar con el relato. Se realiza lectura de lo realizado y se hace reflexión grupal buscando posibles soluciones.<br><br>-Se pueden conformar equipos de trabajo de diferentes áreas que ayuden a desarrollar | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | algunas actividades propias del programa de bienestar laboral de la empresa tales como actividades recreativas: fiestas navideñas, paseos, almuerzos y desayunos de integración y recreación, entre otros, donde dirigidos por el jefe de talento humano, intervendrán directamente en la planificación y ejecución de las actividades, creando espacios y momentos de colaboración; se recomienda realizar actividades lúdicas, pero que también dejen un mensaje en el empleado como actividades lúdicas de trabajo en equipo (caza la bandera, | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | mímica, pañuelo robado). | | | |

Tabla 34. Actividades sugeridas plan de intervención, relación con los colaboradores

| **FACTOR A INTERVENIR** | **RELACION CON LOS COLABORADORES** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. | Establecer buenas prácticas de planeación y estrategias de comunicación que permitan garantizar relaciones efectivas en la asignación y administración de tareas de los jefes a los colaboradores. | -Actividad de juego de roles. Se propone que los jefes cambien de posición con los colaboradores en un juego imaginativo, donde ellos se den cuenta de las necesidades de los colaboradores y las posibles formas de comunicación hacia estos. Después copiaran en una hoja las posibles soluciones.<br><br>Para estas actividades es pertinente contar con la visión de los jefes inmediatos de otras áreas, ya que la mirada externa | Es importante fortalecer en el jefe competencias de liderazgo y comunicación. Se observa que esta particularidad se da especialmente en el área operativa, por lo que presupone un análisis del tipo de mando que lleva el jefe y el tipo de mando al que están acostumbrados los colaboradores. Se recomienda realizar reinducción al puesto de trabajo a los colaboradores, enfocado en atención a sugerencias y responsabilidades. | Hojas<br><br>Lapiceros<br><br>Cinta | Jefe de talento humano, jefe inmediato. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | del área de trabajo permitirá a la persona reconocer falencias.<br><br>-Actividad de comunicación. Se pone a una persona a que vea una imagen y sin dar detalle explicito de lo que ve comenzará a dar recomendaciones para que el otro dibuje lo mismo. | | | |

Tabla 35. Actividades sugeridas plan de intervención, claridad del rol

| **FACTOR A INTERVENIR** | **CLARIDAD DEL ROL** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Se refiere a la compatibilidad o consistencia de las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo | Reforzar las descripciones de cargos y funciones | Revisar y definir con claridad los objetivos del área y por ende los objetivos de los puestos de trabajo con esta información; definir claramente las funciones y responsabilidades asignadas en cada una de las posiciones; también se deberá revisar si los procedimientos establecidos para cumplir esas funciones son los de mayor conveniencia para el empleado y la organización. | Hacer programación de reuniones bimestrales donde se creen espacios de dialogo con los trabajadores sobre los objetivos de trabajo, el objetivo del área y objetivo de la empresa en general.<br><br>Es de importancia realizar una revisión de los perfiles del cargo y socializarlo a los colaboradores especificando sus funciones, este perfil del cargo es importante que lo realice el jefe inmediato del área en conjunto con el trabajador. | Perfiles de cargo | Jefe de talento humano, jefe inmediato. |

Tabla 36. Actividades sugeridas plan de intervención, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

| **FACTOR A INTERVENIR** | **INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. | Realizar análisis del estado de las relaciones familiares identificando las situaciones laborales que impactan negativamente en la vida extralaboral. | -Crear espacio de dialogo con los trabajadores para definir situaciones que pueden afectar el entorno familiar. Se puede hacer a partir de la técnica de los 5 por qué, donde la facilitadora va anotando lo dicho por los trabajadores y luego en una cartelera cada trabajador escribe su posible respuesta. | Analizar y evaluar las jornadas laborales o las tareas que le son asignadas a los trabajadores. Se recomienda realizar diagnostico con trabajador social que indique las principales dificultades que pueden estar teniendo los trabajadores en sus hogares y por qué el trabajo puede estar impidiendo una adecuada convivencia y a partir de esto generar un plan de acción. | Hojas de colores<br>Marcadores | Psicólogo – Trabajador social. |

Tabla 37. Actividades sugeridas plan de intervención, exigencias de responsabilidad del cargo

| **FACTOR A INTERVENIR** | **EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. | Evaluar, identificar y analizar las principales responsabilidades de los puestos de trabajo de los jefes y supervisores. | Es adecuado realizar con los jefes y supervisores un análisis de las principales responsabilidades que tienen para la empresa con técnica de mesa redonda, donde se pueda estudiar si es posible pasar responsabilidades a otros lideres o colaboradores con el fin de regular las cargas.<br><br>Realizar actividad de estrategias de afrontamiento, | Desarrollar metodologías organizacionales que permitan la optimización de espacios, tareas de trabajo que le son asignadas al personal con el fin de garantizar seguridad de las responsabilidades y orientar a procesos de sentido de pertenencia y compromiso. En este mismo ítem puede ser de ayuda las recomendaciones realizadas en claridad del rol | Hojas<br><br>Marcadores | Psicólogo cognitivo conductual |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | tipo auto-instrucciones y función que ayuden a preparar al individuo para focalizar la atención, guiar la conducta, proporcionar refuerzo y retroalimentación sobre la conducta, evaluar resultados de la ejecución, y reducir la ansiedad. Esto se hace con entrenamiento de psicólogo conigtivo conductual, el cual va llevando al trabajador a realizar adecuado uso de su tiempo priorizando lo realmente importante. | | | |

Tabla 38. Actividades sugeridas plan de intervención, reconocimiento y compensación

| FACTOR A INTERVENIR | RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DESCRIPCION** | **OBJETIVO** | **ACTIVIDAD** | **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD/ RECOMENDACIONES** | **RECURSOS** | |
| | | | | **MATERIALES** | **HUMANOS** |
| Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. | Reforzar las habilidades y plan de carrera de los trabajadores de la empresa, para la promoción interna del trabajador. | La promoción interna es la medida más eficaz para el departamento de recursos humanos, ya que en muchos casos deben de cubrir puestos repentinamente. Siempre es bueno estar alerta a otros perfiles profesionales que nos brindan nuestros trabajadores, pero también es inteligente reconocer el talento que se tiene en la empresa.<br><br>Realizar seguimiento a los trabajadores que desean culminar su primaria y bachillerato, para | Incluir dentro del programa de Bienestar Laboral de la empresa un subprograma de incentivos que contribuyan al reconocimiento de los trabajadores que no sea de tipo económico. Para estas tareas es importante crear espacios de socialización, para conocer que es lo que incentiva a los trabajadores. | Perfiles de cargo | Jefe de talento humano, jefe inmediato. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | darles apoyo desde la gerencia y talento humano | | | |

# 7. DISCUSION

En el presente trabajo se presentan los resultados de la identificación de factores asociados al riesgo psicosocial una empresa agrícola Caldense, caracterizando los factores intralaborales, extralaborales y estrés; con el fin de realizar una propuesta de intervención acorde a los resultados encontrados.

Los hallazgos y conclusiones se encuentran fundamentados en los cuestionarios de valoración de riesgo psicosocial aplicados a los empleados de la empresa y los cuales conforman la batería de riesgo psicosocial avalada por el Ministerio de Protección Social en el año 2010.

En términos generales, los trabajadores de la empresa presentan de manera general un riesgo intralaboral bajo. Algunas de sus dimensiones puntúan un nivel de riesgo alto, que pudiesen estar afectando el desempeño laboral y/o personal. Dentro de las variables que determinan la criticidad de las condiciones intralaborales, tenemos en el área administrativa el Riesgo Alto en Forma A se presenta para Relaciones sociales en el Trabajo, Relación con los colaboradores y Claridad del rol y para Forma B del área administrativa se presenta riesgo alto para las dimensiones de Influencia del Trabajo sobre el entorno extralaboral, Recompensas derivas de la pertenencia a la organización y Reconocimiento y compensación. El área administrativa corresponde al 30%de la población de la empresa.

Si realizamos una comparación con las caracterizaciones de riesgos de otras empresas, como Gonzales en el 2018 quién realizó el estudio para una intervención de los factores asociados al riesgo psicosocial en una IPS, se puede encontrar que en particular en el área administrativa de esta organización presenta un riesgo bajo, que puede ser útil como factor protector dentro de la institución. La mayoría de las empresas muestran dificultad en las relaciones sociales en el trabajo

y en la claridad del rol. Esto puede deberse a la demanda de trabajo que se genera en estas áreas de trabajo, dónde en muchas ocasiones el atraso de tareas puede deberse a la dependencia de otros empleados para cumplir sus funciones, haciendo que se presenten inconformidades entre los mismos.

Los factores intralaborales son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Por ello, no se puede desconocer que los resultados de algunas dimensiones, refieren situaciones individuales que están generando dificultades en los empleados. Se evidencia que las relaciones sociales de trabajo, superan en muchas ocasiones la capacidad de los empleados para realizar sus tareas, igualmente se manifestó que son pocos los espacios para compartir entre compañeros lo cual genera poca cohesión entre el grupo, a esto se le suma que los trabajadores se sienten desmotivados a la hora de trabajar.

Para el área operativa se evidenció que entre los factores que presentan riesgo alto en jefes y supervisores se encuentran las dimensiones de relación con los colaboradores e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y en Riesgo Muy Alto se halla la dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo. Para la Forma B no se encuentra ningún factor psicosocial en riesgo Alto o muy Alto.

En la actualidad hay muy pocos estudios que hablen sobre el riesgo psicosocial de las empresas agrícolas, en especial del área cafetera. Sin embargo, con gremios similares a este sector e investigaciones como la que realiza Soler Sanchez en el 2008 con su estudio de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola, resulta peculiar que el riesgo para los operativos en su mayoría de veces es bajo, o en algunas ocasiones no presentan ningún riesgo. Podría esperarse que ante las fuertes condiciones climáticas el riesgo psicosocial de

demanda ambiental pudiese ser catalogado como alto, pero en muchas ocasiones se convierte para ellos en un factor protector de sus tareas.

Entre las condiciones con más favorabilidad dentro de la empresa para el área Administrativa en Jefes y Supervisores se puede observar que se encuentran en el dominio control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa, específicamente en las áreas de capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, demandas de carga mental, consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.

Estas dimensiones resultan ser factores que ayudan a mitigar el riesgo y por ende el estrés de los trabajadores.

Para la forma B, los dominios con más favorabilidad son control sobre el trabajo y demandas del trabajo específicamente en las áreas de participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo.

Entre las condiciones con más favorabilidad dentro de la empresa para el área operativa en jefes y supervisores se puede observar que se encuentran en el dominio liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo (todas sus dimensiones) y recompensa (todas sus dimensiones).

Para la forma B, los dominios con más favorabilidad son demandas del trabajo (todas sus áreas), control sobre el trabajo y específicamente en las áreas de claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades.

En particular, se destaca la importancia que le otorga la empresa a las actividades de participación y manejo del cambio. Es una comunidad que se siente apoyada para expresar sus opiniones e ideas respecto a su forma de trabajar, algo que se cree es poco usado en el campo ya que siempre cuentan con tareas fijas que ayuden a los procesos de producción.

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Respecto a los factores Extralaborales se requiere análisis en la dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo ya que para administrativos y operativos se obtuvo una puntuación significante que podría afectar el bienestar del trabajador. Puede referirse a que los trabajadores no están realizando un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral, pueden estar pasando poco tiempo con sus familiares o hay discusiones por el trabajo que en ocasiones los lleva a realizar sus tareas de forma inadecuada, afectando el proceso productivo.

En comparación con otras empresas, en estudios como los realizados sobre la Construcción de un programa de intervención de los factores asociados al riesgo psicosocial en una empresa de industrias metálicas en el 2000 de Pineda y Cabrera, o del estudio de Machado y Ramírez en el 2016, sobre los actores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de seguridad de una empresa de la ciudad de Pereira; en esta empresa agrícola en particular puede deberse el riesgo a la estadía que tienen los trabajadores en el área de trabajo, por lo que de por si no pueden pasar gran tiempo con sus familiares. Se halla que en la mayoría de instituciones las áreas con más afectación dentro de este dominio son las situaciones económicas del grupo familiar y el tiempo fuera del trabajo, que para la empresa agrícola por el contrario tiene como factor protector.

En la evaluación de Estrés, la mayoría de la población (75%) tiene sintomatología de estrés muy baja indicando ausencia de síntomas que manifiesten estrés en los colaboradores, pero debe prestarse especial interés al área administrativa que presenta un nivel de estrés muy alto, correspondiente al 25% de la empresa, por lo que es necesario realizar actividades de intervención dirigidas a esta dimensión.

El estrés puede ser uno de los mayores desencadenantes que tiene la exposición a los factores de riesgo psicosocial, dichos factores inciden de forma negativa en la conducta y el comportamiento de los empleados, además al representar una magnitud de riesgo alto, puede estar evidenciando que se presentan consecuencias que no solo afectan al individuo, sino también a su contexto social y laboral y que deben ser intervenidas de forma inmediata para no generar dificultades de índole mayor.

La intervención en el riesgo psicosocial de la organización debe dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, la distribución de roles dentro de la empresa teniendo en cuenta las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos de motivación de los empleados. Todas estas situaciones deben ser enmarcadas bajo el modelo de participación y manejo del cambio dónde los trabajadores también aporten su visión personal de las acciones que deben ser tomadas en cuenta.

# 8 CONCLUSIONES

- Durante el presente estudio, se aplicaron cuestionarios de factores de riesgo psicosocial, datos generales, intralaboral, extralaboral, y síntomas asociados al estrés, los cuales permitieron determinar el estado actual de la institución y realizar el plan de intervención para los factores psicosociales diagnosticados.

- El Total de la población fue de 20 empleados de una empresa del sector agrícola, donde 2 de ellos, es decir el 10% de la población presentó Riesgo Alto frente a los factores psicosociales, y por lo tanto deberán ser incluidos de forma prioritaria en el Sistema de Vigilancia Epidemiológico de la empresa.

- Según la caracterización Sociodemográfica se encontró que el personal de mayor dominio pertenece al género Masculino, constituyendo el 75% de la población; el 25% restante corresponde al género Femenino. El estrato socioeconómico predominante corresponde a Finca con el 45% de la población. En el tipo de vivienda el 50% reside en casa Familiar, esto se debe a que las labores agrícolas son desarrolladas normalmente que grupo familiares. El 50 % restante de la población, se encuentra distribuida en residencia propia (con un 30%) y en arriendo (con un 20%). Se encontró además que el 80% de la población tiene entre cero y tres personas a cargo, siendo predominante aquellos colaboradores con una persona a cargo (con un total de 25%). El 20% restante tienen entre 4 y 6 personas a cargo los cuales corresponden a un total de cuatro trabajadores. El 40% de los trabajadores están en estado civil Soltero (a), seguido de un 30% que están en estado civil Unión Libre, un 25% pertenece al estado civil

Casado y el 5% restante corresponden al estado civil Divorciado. El nivel de escolaridad predominante es el de Bachillerato incompleto el cual equivale a un 35%, un 20% de los trabajadores tienen un nivel de escolaridad de primaria completa. Los porcentajes anteriormente descritos corresponden al personal operativo de la organización. En el área administrativa el personal se distribuye entre Profesional completo y Post-grado completo. La variable edad se encuentra distribuida en su mayor proporción entre las edades de 37 y 47 años (10 de 19 personas), dándonos un promedio de edad de 41 años.

- En términos generales, los trabajadores de la empresa presentan dentro de sus condiciones intralaborales del área administrativa un nivel de riesgo alto, que pudiesen estar afectando el desempeño laboral y/o personal. Dentro de las variables que determinan la criticidad de las condiciones intralaborales, tenemos en el área administrativa el Riesgo Alto en Forma A se presenta para Relaciones sociales en el Trabajo, Relación con los colaboradores y Claridad del rol y para Forma B del área administrativa se presenta riesgo alto para las dimensiones de Influencia del Trabajo sobre el entorno extralaboral, Recompensas derivas de la pertenencia a la organización y Reconocimiento y compensación. El área administrativa corresponde al 35% de la población de la empresa.

- Para el área operativa se encontró que entre los factores que presentan riesgo alto en jefes y Supervisores se encuentran las dimensiones de Relación con los colaboradores e Influencia del Trabajo sobre el entorno extralaboral y en Riesgo Muy Alto se halla la dimensión de Exigencias de Responsabilidad del cargo. Para la Forma B no se encuentra ningún factor psicosocial en riesgo Alto o muy Alto.

- Entre las condiciones con más favorabilidad dentro de la empresa para el área Administrativa en Jefes y Supervisores se puede observar que se encuentran en el Dominios Control sobre el trabajo, Demandas del trabajo y Recompensa, específicamente en las áreas de Capacitación, Participación y manejo del cambio, Control y autonomía sobre el trabajo, Demandas Ambientales y de esfuerzo físico, Demandas Emocionales, Demandas Cuantitativas, Demandas de carga mental, Consistencia de Rol, Demandas de la jornada de Trabajo, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, Reconocimiento y compensación.

  Para la forma B, los Dominios con más favorabilidad son Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo específicamente en las áreas de Participación y manejo del cambio, Control y autonomía sobre el trabajo, Demandas Ambientales y de esfuerzo físico, Demandas Emocionales, Demandas de carga mental y Demandas de la jornada de Trabajo.

- Entre las condiciones con más favorabilidad dentro de la empresa para el área Operativa en Jefes y Supervisores se puede observar que se encuentran en el Dominios Liderazgo y Relaciones sociales, Control sobre el trabajo (todas sus dimensiones) y Recompensa (todas sus dimensiones)

  Para la forma B, los Dominios con más favorabilidad son Demandas del trabajo (todas sus áreas) y Control sobre el trabajo y específicamente en las áreas de Claridad del Rol, capacitación, Participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades.

- Respecto a los factores Extralaborales se requiere análisis en la dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo ya que para Administrativos y Operativos se obtuvo una puntuación significante que podría afectar el bienestar del trabajador.

- En la evaluación de Estrés, la mayoría de la población (75%) tiene sintomatología de estrés muy baja indicando ausencia de síntomas que manifiesten estrés en los colaboradores, pero debe prestarse especial interés al área administrativa que presenta un nivel de estrés muy alto, correspondiente al 25% de la empresa implementándose acciones de intervención.

# 9 RECOMENDACIONES

- Los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y la seguridad ocupacional de los trabajadores. Esto también aplica para los problemas de estrés relacionados con el trabajo. Por ende, el riesgo psicosocial debe ser tenido en cuenta dentro de la matriz de peligros y valoración de riesgos de la organización.

- Garantizar por parte de la Alta gerencia, el compromiso y participación en el desarrollo del plan de intervención.

- Aplicar el ciclo PHVA (Planear, Hacer Verificar, Actuar), para el desarrollo y seguimiento del plan de intervención, a fin de garantizar su cumplimiento y alcanzar resultados que impacten, haciéndolo visible, en la mejora continua de la empresa, y en el informe de la próxima

aplicación de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial.

- 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 debe hacer énfasis en aquellos dominios que puntuaron sin riesgo, o riesgo bajo, ya que actúan como factores protectores de la empresa y por ende pueden contribuir a la disminución del estrés.

# 10 BIBLIOGRAFIA


- Benavides,F., Ruiz-Frutos,C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson; 2000. DOI: 10.1016/j.anyes.2017.09.00.
- Castillo Bazante, A, M. ―factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de colombia. Dimensión.
- Comité mixto OIT-OMS, Factores Psicosociales En El Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Copyright, Ginebra 1984.
- Charria O, VH, Sarsosa P, KV, Arenas O, F. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. 2011;29(4): 380-391 Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004.
- Decreto 1072 del 2015, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Citas (29-30- 36- 37-64-102).
- Decreto Reglamento 614 De 1984, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, determina las bases para la organización y la Administración de la Salud Ocupacional.
- Decreto 1295 De 1994 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, El cual determina la organización y la administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
- Decreto 1530 De 1996 por la cual se reglamenta el procedimiento a seguir en caso de accidente de trabajo mortal o enfermedad laboral
- Ley 1010 del 2006, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 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. (citas 28-85)

- Luceño-Morenoa, Talavera-Velascoa, , Martín-Garcíaa, Escorial Martín. Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. España; 2017. Disponible en www.elselvier.com.
- Mendoza Sánchez, C, H ―Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras‖. Madrid – España 2013.
- Ministerio de la Protección Social República de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana, Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Bogotá 2010.
- Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Decreto 2566 de Julio de 2009, por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales. Bogotá: El Ministerio; 2009
- Ministerios de Trabajo y Seguridad Social 83. Revista. CES Salud Pública 2011; 2(1): 80-84 y de Salud.
- Moreno Jiménez Bernardo. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. [Internet]. 2011 [citado 2018 Oct 03]; Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es. http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002.
- Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y dominio: recompensa‖.
- Colombia – Manizales, 2014.
- Pontificia Universidad Javeriana. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: La PUJ; 2007

- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral. Ministerio del trabajo. Bogota, D.C. Colombia, Diciembre de 2015.
- Resolución 2646 del 2008, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 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. 2008/ Art 1-3-6
- Resolución 1016 de marzo de 1989, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá: Los Ministerios; 1989.
- Resolución 2013 De 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Salud ocupacional.
- Resolución 2400 DE 1979, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, expedida por el ministerio de trabajo y seguridad social por medio del cual se establecen las disposiciones sobre Vivienda, Higiene y Seguridad Industrial en los puestos de trabajo
- Rodríguez Rojo, C ―Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la región de Murcia. España 2015.
- Vieco Gómez, M. S. Abello Llanos, Ph. D. Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el Trabajo. issn 0123-417x (impreso) issn 2011-7485 (on line) Vol. 31, n.° 2, mayo-agosto 2014

# 11 ANEXOS

1. Consentimiento informado Forma A

Forma A- Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial

**DECLARACIÓN EXPRESA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo_____, identificado(a) con el documento de identidad No. _____ de_____, en mi condición de empleado de la empresa _____, manifiesto que me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito del Programa de Vigilancia Epidemiológico de Factores de Riesgo Psicosocial, acorde con lo establecido en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, emitida por el Ministerio de Protección Social.

En consecuencia, autorizo expresamente sobre el uso de la información para la implementación del Programa de Riesgo Psicosocial y doy mi consentimiento en la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial, grupos focales, entrevistas y todo método necesario para el proceso de investigación del estudio en la etapa de profundización, los cuales se encuentran enmarcados en el protocolo del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgos Psicosociales y que contribuyen a generar diagnósticos confiables.

Soy consciente que el objetivo es promover un programa para prevenir situaciones psíquico-orgánicas que puedan afectar mi salud física y emocional e igualmente impactar positivamente mi desempeño laboral.

Tengo conocimiento que el proceso será desarrollado por un Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional, quien mantendrá en absoluta confidencialidad la información aportada por mí, y los informes que resulten de este proceso diagnóstico serán utilizados para los propósitos enmarcados en la resolución 2646 de 2008.

Finalmente, se me informa que el resultado generará un plan de recomendaciones e intervenciones a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde con mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud. De no dar el consentimiento informado o desistir de él en el transcurso del proceso, me hago responsable de mi decisión, pues conozco los efectos que ello puede tener en mi salud física y mental.

Atentamente,

_____ _____

***FIRMA SI DOY CONSENTIMIENTO*** ***FIRMA NO DOY CONSENTIMIENTO***

**Nombre:** _____

**Documento de Identidad No.** _____ **de** _____

**Firmado en la ciudad de** _____ **a los**_____ **del mes de** _____**del año**_____

2. Consentimiento Informado Forma B



**DECLARACIÓN EXPRESA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo_____, identificado(a) con el documento de identidad No. _____ de_____, en mi condición de empleado de la empresa _____, manifiesto que me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito del Programa de Vigilancia Epidemiológico de Factores de Riesgo Psicosocial, acorde con lo establecido en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, emitida por el Ministerio de Protección Social.

En consecuencia, autorizo expresamente sobre el uso de la información para la implementación del Programa de Riesgo Psicosocial y doy mi consentimiento en la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial, grupos focales, entrevistas y todo método necesario para el proceso de investigación del estudio en la etapa de profundización, los cuales se encuentran enmarcados en el protocolo del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgos Psicosociales y que contribuyen a generar diagnósticos confiables.

Soy consciente que el objetivo es promover un programa para prevenir situaciones psíquico-orgánicas que puedan afectar mi salud física y emocional e igualmente impactar positivamente mi desempeño laboral.

Tengo conocimiento que el proceso será desarrollado por un Psicólogo Especialista en Salud Ocupacional, quien mantendrá en absoluta confidencialidad la información aportada por mí, y los informes que resulten de este proceso diagnóstico serán utilizados para los propósitos enmarcados en la resolución 2646 de 2008.

Finalmente, se me informa que el resultado generará un plan de recomendaciones e intervenciones a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde con mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud. De no dar el consentimiento informado o desistir de él en el transcurso del proceso, me hago responsable de mi decisión, pues conozco los efectos que ello puede tener en mi salud física y mental.

Atentamente,

_____ _____

***FIRMA SI DOY CONSENTIMIENTO*** ***FIRMA NO DOY CONSENTIMIENTO***

**Nombre:** _____

**Documento de Identidad No.** _____ **de** _____

**Firmado en la ciudad de** _____ **a los**_____ **del mes de** _____**del año**_____

## 3. Cuestionario Condiciones Individuales, Ficha de datos generales

11. Lugar donde trabaja actualmente:

| | |
|---|---|
| Ciudad / municipio | |
| Departamento | |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| | |
|---|---|
| Temporal de menos de 1 año | |
| Temporal de 1 año o más | |
| Término indefinido | |
| Cooperado (cooperativa) | |
| Prestación de servicios | |
| No sé | |

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

_____ horas de trabajo al día

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

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

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación: | | | dd | mm | aaaa |

Número de identificación del respondiente (ID): |

### FICHA DE DATOS GENERALES

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

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

1. Nombre completo:

2. Sexo:

| | |
|---|---|
| Masculino | |
| Femenino | |

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

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

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

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

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

| | |
|---|---|
| Ciudad / municipio | |
| Departamento | |

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

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 4 | Finca |
| 2 | 5 | No sé |
| 3 | 6 | |

9. Tipo de vivienda

| | |
|---|---|
| Propia | |
| En arriendo | |
| Familiar | |

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

# 4. Cuestionario Factores Extralaborales.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo | | | | | |
| 2 | Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo | | | | | |
| 3 | Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo | | | | | |
| 4 | Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo | | | | | |
| 5 | La zona donde vivo es segura | | | | | |
| 6 | En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia | | | | | |
| 7 | Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden | | | | | |
| 8 | Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones | | | | | |
| 9 | Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte | | | | | |
| 10 | Las condiciones de mi vivienda son buenas | | | | | |
| 11 | En mi vivienda hay servicios de agua y luz | | | | | |
| 12 | Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero | | | | | |
| 13 | Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Me queda tiempo para actividades de recreación | | | | | |
| 15 | Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar | | | | | |
| 16 | Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar | | | | | |
| 17 | Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos | | | | | |
| 18 | Tengo buena comunicación con las personas cercanas | | | | | |
| 19 | Las relaciones con mis amigos son buenas | | | | | |
| 20 | Converso con personas cercanas sobre diferentes temas | | | | | |
| 21 | Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas | | | | | |
| 22 | Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas | | | | | |
| 23 | Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan | | | | | |
| 24 | Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo | | | | | |
| 25 | La relación con mi familia cercana es cordial | | | | | |
| 26 | Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar | | | | | |
| 27 | Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa | | | | | |
| 28 | Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo | | | | | |
| 29 | El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos | | | | | |
| 30 | Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar | | | | | |
| 31 | En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar | | | | | |

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Fecha de aplicación: | dd | mm | aaaa |

Número de identificación del respondiente (ID): _____

## CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

## TERCERA VERSIÓN

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Liberal y Solo

Pontificia Universidad JAVERIANA
Bogotá

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses:

| Malestares | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|
| 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular | | | | |
| 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon | | | | |
| 3. Problemas respiratorios | | | | |
| 4. Dolor de cabeza | | | | |
| 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche | | | | |
| 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos | | | | |
| 7. Cambios fuertes en el apetito | | | | |
| 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez) | | | | |
| 9. Dificultades en las relaciones familiares | | | | |
| 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades | | | | |
| 11. Dificultad en las relaciones con otras personas | | | | |
| 12. Sensación de aislamiento o desinterés | | | | |
| 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo | | | | |
| 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes | | | | |
| 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo | | | | |
| 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida | | | | |
| 17. Cansancio, tedio o desgano | | | | |
| 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad | | | | |
| 19. Deseo de no asistir al trabajo | | | | |
| 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace | | | | |
| 21. Dificultad para tomar decisiones | | | | |
| 22. Deseo de cambiar de empleo | | | | |
| 23. Sentimiento de soledad o miedo | | | | |
| 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos | | | | |
| 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza | | | | |
| 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios | | | | |
| 27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada" | | | | |
| 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo | | | | |
| 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón | | | | |
| 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad | | | | |
| 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida | | | | |

## 6. Cuestionario Intralaboral Forma A

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

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

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

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

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental | | | | | |
| 17 | Mi trabajo me exige estar muy concentrado | | | | | |
| 18 | Mi trabajo me exige memorizar mucha información | | | | | |
| 19 | En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido | | | | | |
| 20 | Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo | | | | | |
| 21 | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor | | | | | |
| 23 | En mi trabajo respondo por dinero de la empresa | | | | | |

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros por la seguridad de otros | | | | | |
| 25 | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas | | | | | |
| 27 | En el trabajo me dan órdenes contradictorias | | | | | |
| 28 | En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias | | | | | |
| 29 | En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos | | | | | |
| 30 | En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica | | | | | |

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | Trabajo en horario de noche | | | | | |
| 32 | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar | | | | | |
| 33 | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana | | | | | |
| 34 | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes | | | | | |
| 35 | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo | | | | | |
| 36 | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo | | | | | |
| 37 | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa | | | | | |
| 38 | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades | | | | | |
| 40 | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos | | | | | |
| 41 | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas | | | | | |
| 42 | Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. | | | | | |
| 43 | Puedo tomar pausas cuando las necesito | | | | | |
| 44 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día | | | | | |
| 45 | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo | | | | | |
| 46 | Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo | | | | | |
| 47 | Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos | | | | | |
| 49 | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 50 | Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo | | | | | |
| 51 | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias | | | | | |
| 52 | Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 53 | Me informan con claridad cuáles son mis funciones | | | | | |
| 54 | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo | | | | | |
| 55 | Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo | | | | | |
| 56 | Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa | | | | | |
| 57 | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo | | | | | |
| 58 | Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo | | | | | |
| 59 | Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo | | | | | |
| 61 | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo | | | | | |
| 62 | Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 63 | Mi jefe me da instrucciones claras | | | | | |
| 64 | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo | | | | | |
| 65 | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones | | | | | |
| 66 | Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo | | | | | |
| 67 | Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo | | | | | |
| 68 | Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo | | | | | |
| 69 | La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo | | | | | |
| 70 | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo | | | | | |
| 71 | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo | | | | | |
| 72 | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo | | | | | |
| 73 | Siento que puedo confiar en mi jefe | | | | | |
| 74 | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo | | | | | |
| 75 | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo | | | | | |
| 77 | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa | | | | | |
| 78 | Siente que puedo confiar en mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 79 | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 80 | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan | | | | | |
| 81 | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa | | | | | |
| 82 | Hay integración en mi grupo de trabajo | | | | | |
| 83 | Mi grupo de trabajo es muy unido | | | | | |
| 84 | Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo | | | | | |
| 85 | Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran | | | | | |
| 86 | Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo | | | | | |
| 87 | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades | | | | | |
| 88 | En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros | | | | | |
| 89 | Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 90 | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo | | | | | |
| 91 | Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo | | | | | |
| 92 | La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara | | | | | |
| 93 | La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar | | | | | |
| 94 | Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo | | | | | |

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

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 95 | En la empresa confían en mi trabajo | | | | | |
| 96 | En la empresa me pagan a tiempo mi salario | | | | | |
| 97 | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa | | | | | |
| 98 | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo | | | | | |
| 99 | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar | | | | | |
| 100 | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa | | | | | |
| 101 | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores | | | | | |
| 102 | Mi trabajo en la empresa es estable | | | | | |
| 103 | El trabajo que hago me hace sentir bien | | | | | |
| 104 | Siento orgullo de trabajar en esta empresa | | | | | |
| 105 | Hablo bien de la empresa con otras personas | | | | | |

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

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

| | |
|---|---|
| Si | |
| No | |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 106 | Atiendo clientes o usuarios muy enojados | | | | | |
| 107 | Atiendo clientes o usuarios muy preocupados | | | | | |
| 108 | Atiendo clientes o usuarios muy tristes | | | | | |
| 109 | Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas | | | | | |
| 110 | Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda | | | | | |
| 111 | Atiendo clientes o usuarios que me maltratan | | | | | |
| 112 | Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos | | | | | |
| 113 | Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia | | | | | |
| 114 | Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas | | | | | |

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

| | |
|---|---|
| Si | |
| No | |

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

| | | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 115 | Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo | | | | | |
| 116 | Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos | | | | | |
| 117 | Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo | | | | | |
| 118 | Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones | | | | | |
| 119 | Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo | | | | | |
| 120 | Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos | | | | | |
| 121 | Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita | | | | | |
| 122 | Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño | | | | | |
| 123 | Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo | | | | | |

7. Cuestionario intralaboral Forma B

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

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Cuestionario clima laboral

## ENCUESTA MEDIO AMBIENTE LABORAL

El propósito de este Cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan MEJORAR EL AMBIENTE de trabajo en la institución

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

**La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo).**
Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1- Totalmente de acuerdo
2- Parcialmente de acuerdo
3- En desacuerdo
4- No Aplica ( N/A )

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo | | | | |
| 2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión. | | | | |
| 3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros | | | | |
| 4. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización. | | | | |
| 5. Yo aporto al proceso de planificación en mi área de trabajo. | | | | |
| 6. En esta Institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción. | | | | |
| 7. Si hay un nuevo **Plan Estratégico**, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios. | | | | |
| 8. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo | | | | |
| 9. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo | | | | |
| 10. Me gusta mi trabajo | | | | |
| 11. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada. | | | | |

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 12. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho | | | | |
| 13. El trabajo que hago es importante para el futuro del país | | | | |
| 14. Nuestros clientes externos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros | | | | |
| 15. Nuestros clientes internos están recibiendo el servicio que demandan de nosotros | | | | |
| 16. En esta organización valoran mi trabajo | | | | |
| 17. Conozco mi cliente final | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. Me siento orgulloso de trabajar para esta organización. | | | | |
| 20. Considero que me pagan lo justo por mi trabajo | | | | |
| 21. Estoy satisfecho con los beneficios que recibo | | | | |
| 22. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo | | | | |
| **AUTONOMIA** | | | | |
| 23. Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor | | | | |
| 24. Soy responsable del trabajo que realizo | | | | |
| 25. Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento | | | | |
| 26. Conozco las exigencias de mi trabajo | | | | |
| 27. Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas. | | | | |
| 28. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales | | | | |
| **COHESION** | | | | |
| 29. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva. | | | | |
| 30. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable. | | | | |
| 31. En mi institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto". | | | | |
| 32. Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común. | | | | |
| 33. Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada. | | | | |
| 34. Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la Institución. | | | | |
| 35. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo. | | | | |
| 36. En el trabajo tengo un buen amigo con quien hablar. | | | | |
| 37. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarle a tomar decisiones. | | | | |

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 38. Mi superior inmediato escucha lo que dice su personal. | | | | |
| 39. Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan. | | | | |
| 40. Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria. | | | | |
| 41. Mi superior inmediato da un buen ejemplo. | | | | |
| 42. Mi superior inmediato esta disponible cuando lo requiero. | | | | |
| 43. Mi superior inmediato posee las capacidades para supervisarme. | | | | |
| 44. Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con el. | | | | |
| 45. Mi superior inmediato me exhorta a mejorar mis capacidades o educación. | | | | |
| 46. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes | | | | |
| 47. Mi superior inmediato se enfoca en hacer bien las actividades indicadas. | | | | |
| 48. Mi superior inmediato posee una clara visión de la dirección de nuestro grupo de trabajo. | | | | |
| 49. Cuento con una descripción de mi cargo por escrito y actualizada. | | | | |
| | | | | |
| 50. Mi superior inmediato garantiza que yo tenga una idea clara de las metas de nuestro grupo de trabajo. | | | | |
| 51. Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi area. | | | | |
| 52. Mi superior inmediato me hace revisiones / evaluaciones regulares de trabajo. | | | | |
| 53. Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo. | | | | |
| 54. Mi superior inmediato me informa cuando hago bien mi trabajo. | | | | |
| 55. Mi superior inmediato me exhorta a crecer y aprender. | | | | |
| 56. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo. | | | | |
| | | | | |
| 57. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación. | | | | |

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 58. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | | | | |
| 59. Están establecidos los canales de comunicación entre la Dirección y las diferentes áreas de la entidad. | | | | |
| 60. Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad. | | | | |
| 61. Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo | | | | |
| 62. Recibo información con regularidad que me permite conocer lo que sucede en la PGR | | | | |
| 63. Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo. | | | | |
| 64. Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato. | | | | |
| 65. Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo. | | | | |
| 66. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación. | | | | |
| **PRESIÓN** | | | | |
| 67. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. | | | | |
| 68. Mi institución es un lugar relajado para trabajar. | | | | |
| 69. En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo. | | | | |
| 70. Me siento como si nunca tuviese un día libre. | | | | |
| 71. Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo. | | | | |
| 72. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo | | | | |
| **APOYO** | | | | |
| 73. Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo | | | | |
| 74. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito | | | | |
| 75. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito | | | | |
| 76. A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente. | | | | |
| 77. Mi jefe me respalda 100% | | | | |

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 78. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo. | | | | |
| 79. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores. | | | | |
| 80. La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mi (capacitación, plan de carrera, etc.) | | | | |
| **RECONOCIMIENTO** | | | | |
| 81. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato | | | | |
| 82. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo. | | | | |
| 83. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error. | | | | |
| 84. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar. | | | | |
| 85. Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal de mi departamento para se promovido | | | | |
| 86. Las promociones se las dan a quienes se las merecen | | | | |
| 83. Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución. | | | | |
| 80. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer. | | | | |
| 85. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución | | | | |
| 82. Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado | | | | |
| 87. El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño. | | | | |
| **EQUIDAD** | | | | |
| 84. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe. | | | | |
| 81. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables. | | | | |
| 86. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos. | | | | |
| 83. Mi jefe no tiene favoritos | | | | |
| 96. Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece. | | | | |
| **INNOVACIÓN** | | | | |
| 97. Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas. | | | | |

| PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | N/A |
|---|---|---|---|---|
| 82. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas. | | | | |
| 87. Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas. | | | | |
| 100 Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo. | | | | |
| 101 Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder. | | | | |
| 102 Nuestro ambiente laboral apoya la innovación. | | | | |
| 103 Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas. | | | | |

9. Plan de trabajo anual

| NOMBRE DE LA EMPRESA | PLAN DE TRABAJO 2019 | D-SST-003<br>Versión:1<br>Mayo 17 de 2017 |
|---|---|---|

**OBJETIVOS:** Desarrollar programas y actividades orientados a todos los niveles de la empresa con el fin de generar una cultura preventiva y participativa en la implementación y desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo, dando cumplimiento al decreto 1072 de 2015.

**METAS:** Evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes laborales y el hallazgo de enfermedades laborales, asimismo cumplir con los objetivos propuestos para la implementación del SG-SST

| # | ACTIVIDAD | SUBTAREAS | META | ESPON LÍDE | RECURSOS | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Activar Windows

10. Plan de formación

| NOMBRE DE LA EMPRESA | CRONOGRAMA CAPACITACIONES 2019 | F-SST-022<br>Versión:1<br>Enero 29 de 2018 |
|---|---|---|

| ITEM | CAPACITACIONES | DESARROLLO DE ACTIVIDAD | PARTICIPANTES | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

PLAN DE TRABAJO 2019 | CRONOGRAMA CAPACITACIONES

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Win

11. Formato de entrevista

| | | | |
|---|---|---|---|
| **NOMBRE DE LA EMPRESA** | **FORMATO DE ENTREVISTA** | FECHA DE EMISIÓN: 13 DE MAYO 2014 | |
| | | VERSIÓN: 2 | |
| | | DOCUMENTO CONTROLADO | |

FECHA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

**I. DATOS PERSONALES E INFORMACION FAMILIAR**

NOMBRE DEL ENTREVIST.

CARGO QUE SOLICITA:

CON QUE VIVE:

QUE RESPONSABILIDADES TIENE EN SU HOGAR:

**II. INFORMACIÓN LABORAL**

| EMPRESA DONDE HA LABORADO | TIEMPO LABORADO | CARGO | MOTIVO DEL RETIRO |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| HA TENIDO PERSONAL A CARGO? | TIEMPO DE DESEMPLEO | ACTIVIDADES DESAROLLADAS DURANTE ESTE TIEMPO |
|---|---|---|
| SI ___ NO __ CUANTAS PERSONAS? _____ | | |

**III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

| ¿CONOCE LA EMPRESA?, ¿QUE INFORMACIÓN TIENE DE ELLA? | |
|---|---|

12. Formato evaluación del desempeño

**FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA.**

**UNIDAD/DPTO.----------ÁREA/SERV.----------**
**EVALUADO----------**
**PUESTO---------- FECHA DE INGRESO----------**
**EVALUADOR----------**
**FECHA DE LA EVALUACIÓN ----------**

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación.- Marque con una X el número que refleja su opinión

**INSTRUCCIONES**

1. Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la Unidad de Personal.

2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.

3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.

4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy bajo a Muy alto.

   Muy bajo : 1 ---Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
   Bajo : 2 ---Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
   Moderado: 3 ---Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
   Alto : 4 ---Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
   Muy Alto : 5 ---Superior.- Rendimiento laboral excelente.

5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que anote lo adicional que usted quiere remarcar.

6. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador), si es

Activ
Ir a Co