

**PROYECTO DE GRADO**

**ESPECIALIZACION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA DE AGROINSUMOS**

**CLAUDIA ALEXANDRA ALZATE**

**VIVIAN JOHANA ESPITIA**

**JUAN CAMILO ORREGO BETANCUR**

**ASESORA**

**VIVIANA RACERO**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**MANIZALES**

**2022**

## **CONTENIDO**

Índice de tablas **3**

Planteamiento del problema **5**

Objetivo general **8**

Objetivos específicos **8**

Justificación **9**

Alcance **11**

Antecedentes **12**

Marco teórico **17**

Marco conceptual **24**

Marco legal **25**

Marco contextual **28**

Metodología **29**

Técnicas e instrumentos de recolección de información **37**

Resultados **40**

Análisis de los Resultados **61**

Conclusiones **67**

Recomendaciones **68**

Estrategia de intervención **69**

Referencias **70**

Anexos

## TABLAS

Tabla 1. Contenido de la tarea área administrativa

Tabla 2: Relaciones humanas área administrativa

Tabla 3. Organización del tiempo de trabajo área administrativa

Tabla 4. Gestión de personal área administrativa

Tabla 5. Morbilidad sentida- fisiológica área administrativa

Tabla 6. Morbilidad sentido cognoscitivas área administrativa

Tabla 7. Morbilidad sentido- emocionales área administrativa

Tabla 8. Morbilidad sentido- comportamentales área administrativa

Tabla 9. Consolidado por factor- personal administrativo

Tabla 10. Contenido de la tarea área comercial

Tabla 11. Relaciones humanas área comercial

Tabla 12. Organización del tiempo de trabajo área comercial

Tabla 13. Gestión de personal área comercial

Tabla 14. Morbilidad sentida- fisiológica área comercial

Tabla 15. Morbilidad sentida- cognoscitivas área comercial

Tabla 16. Morbilidad sentida- emocionales área comercial

Tabla 17. Morbilidad sentida—comportamentales, área comercial

Tabla 18. Consolidado por factor área comercial

Tabla 19. Contenido de la tarea área logística y de planta

Tabla 20. Relaciones humanas, área logística y de planta

Tabla 21. Organización del tiempo de trabajo área logística y de planta

Tabla 22. Gestión de personal área logística y de planta

Tabla 23. Morbilidad sentida-fisiología, área logística y de planta.

Tabla 24. Morbilidad sentida- Cognoscitivas.

Tabla 25. Morbilidad sentida- emocionales, área logística y planta.

Tabla 26. Morbilidad sentida- comportamentales, área logística y planta.

Tabla 27. Consolidado por factor, área logística y planta.

Tabla 28. Contenido de la tarea, área de aplicación manual.

Tabla 29. Relaciones humanas, área de aplicación manual.

Tabla 30. Organización del tiempo de trabajo, área de aplicación manual.

Tabla 31. Gestión de personal, área de aplicación manual.

Tabla 32. Morbilidad sentida- fisiología área aplicación manual.

Tabla 33. Morbilidad sentida- cognoscitivas área aplicación manual.

Tabla 33. Morbilidad sentida- emocionales, área aplicación manual.

Tabla 34. Morbilidad sentida- comportamentales, área aplicación manual.

Tabla 35. Consolidado por factor área aplicación manual

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Dado que las interacciones en el plano laboral se dan entre seres humanos, es inherente a esta dinámica el riesgo psicosocial dado que se actúa a partir de las percepciones e interpretaciones que se hacen de la realidad; evaluar y diagnosticar el ambiente laboral en la que se desarrolla dicha interacción da lugar a la implementación de un sistema de valoración de riesgos que permitan generar acciones encaminadas a prevenir, controlar y minimizar la percepción de un ambiente laboral desfavorable que contribuya a la salud y el bienestar de los empleados.

Los riesgos psicosociales hacen parte del diario vivir de los trabajadores, las interacciones de los trabajadores en su día a día en el lugar de trabajo, las actividades que ejecutan, la satisfacción con la que realizan estas actividades, las condiciones del lugar del trabajo, el ambiente laboral, todo estos factores influyen en el rendimiento del trabajador, estos riesgos afectan la salud mental de las personas, y se reflejan en cambio de actitud, depresión, ansiedad, estrés y en la incapacidad para relacionarse con los demás.

Según la información obtenida por la segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo que se realizó en el año 2013, “los factores de riesgo prioritarios identificados fueron los ergonómicos y psicosociales. En esta encuesta dos

de cada tres trabajadores manifestaron estar expuesto a factores de riesgo psicosocial y entre un 20% y 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés<sup>1</sup>”.

Teniendo en cuenta la incidencia que estos riesgos pueden generar en la salud mental y en la sana interacción de los colaboradores, el ministerio del trabajo decide socializar la resolución 2404 del 2019, para brindar una guía en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, dando un lineamiento del manejo de los resultados obtenidos buscando el bienestar de los colaboradores, considerando que en las encuestas realizadas en 2007 y 2013 estos factores se identificaron como prioritarios con el agravante que las patologías que se desencadenan del estrés incrementaron en un 43%, en consecuencia de lo anterior el Ministerio establece también herramientas concretas que contribuyan al mejoramiento del ambiente de trabajo, “el bienestar y la calidad de vida laboral, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo en nuestro país y el aumento de la productividad<sup>2</sup>”.

Servisurco Agrícola S.A.S es una empresa colombiana fundada el 20 de enero de 2016, actualmente emplea a 40 personas, su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Cali, Valle de Cauca, ofrece productos y servicios relacionados con el sector de la agricultura, tales como fertilizantes, herbicidas, plaguicidas, abonos, entre otros. La empresa Pretende actualizar el panorama en cuanto a factores de riesgo

---

<sup>1</sup> Bienestar y salud mental: un compromiso de Mintrabajo y el sector Público. Julio 24 de 2019. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

<sup>2</sup> Olmos A. Bienestar y salud mental: un compromiso de Mintrabajo y el sector Público. Julio 24 de 2019. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

psicosocial de sus empleados ya que habían realizado en el año 2018 la aplicación de la batería de riesgo Psicosocial.

Lunner Kolstrup Christina, Kallioniemi Maria, Lundqvist peter, Hanna- Kymäläinen Riitta, Stallones Lorann & Brumby Susan, desde su punto de vista refiere que “estudios internacionales muestran elevadas tasas de depresión y suicidio entre los trabajadores agrícolas y trabajadores migrantes esto debido a el estrés laboral, pesticidas y medicamentos como medio de autolesión, perspectiva de desempleo, dificultades financieras, sensación de fracaso personal, pérdida de explotación familiar, falta de apoyo social, falta de sentido personal de la vida, sensación de desesperanza, aislamiento causado por cultura”.<sup>3</sup>

Teniendo en cuenta estos factores de riesgo que pueden afectar la salud mental de los trabajadores y la productividad de la empresa es relevante la identificación y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de esta organización sirviendo esta información como insumo para futuras intervenciones en esta área.

---

<sup>3</sup> • Lunner Kolstrup Christina, Kallioniemi Maria, Lundqvist peter, Hanna- Kymäläinen Riitta, Stallones Lorann & Brumby Susan. International Perspectives on Psychosocial Working Conditions, Mental Health, and Stress of Dairy Farm Operators, [online] Journal of Agromedicine, 18:3, 244-255, 2013 [citato 6 octubre 2020] Disponible en: DOI: 10.1080/1059924X.2013.796903.

## **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una estrategia para intervenir los factores de riesgo psicosocial en la empresa Servisurco S.A.S identificados a partir de la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales Bocanument.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los factores psicosociales relacionados a los cuatro dominios del test por cada área del trabajo.
- Interpretar la percepción que tienen los colaboradores de la retribución que reciben de la empresa vs la contribución que dan a ella.
- Crear una estrategia de intervención a la dimensión con mayor riesgo.



## **JUSTIFICACION**

La resolución 2646 de julio de 2008, dispuso y estableció como responsabilidad de las compañías colombianas, la identificación, evaluación, prevención, la intervención y el seguimiento permanente a los factores de riesgo psicosocial, a los que puedan estar expuestos los colaboradores, y la incidencia de estos en la salud individual y colectiva en las organizaciones, así mismo se hace necesario identificar el origen de las enfermedades derivadas del estrés en el ambiente laboral.

Considerando los Factores Psicosociales, como aquellas variables intra laborales, extra laborales y atributos intrínsecos de cada persona, que, al confluir en una relación dinámica de procesamiento de información, a partir de percepciones y experiencias de cada individuo, y según la valoración que se haga de estas, pueden generar beneficios o perjuicios para la salud y el desempeño de cada persona.

La incidencia de un riesgo psicosocial alto o moderado se puede ver reflejada en la productividad y el compromiso (engagement) de cada colaborador, los tiempos de desarrollo de una labor pueden llegar a ser más prolongados, puede resultar un incremento en la accidentalidad debido a la falta de concentración, mayor nivel de ausentismo e incapacidades, bajo nivel de motivación y permanencia en la compañía; al igual que terminará afectando las relaciones interpersonal, familiares y afectivas del colaborador.

Los riesgos psicosociales influyen en todos los aspectos de la vida por lo tanto su identificación, evaluación y análisis son de vital importancia, con el fin de plantear estrategias que permitan minimizar la materialización de esos riesgos, las cuales

permitirán que la empresa tenga las herramientas necesarias y oportunas para ofrecer a sus colaboradores la orientación pertinente, tanto para quienes presenten síntomas, como para aquellos colaboradores que no manifiestan síntomas pero podrían llegar a manifestarlos, por factores que no se controlen, modifiquen o, que, en su defecto se entrenen para su manejo.

Con la intención de acogerse a la norma y proporcionar un ambiente laboral adecuado que fomente la salud individual y colectiva de sus empleados, a la empresa Servisurco Agrícola S.A.S le resulta necesario medir los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos sus trabajadores identificando las dimensiones que tienen mayor riesgo y de esta forma plantear una estrategia para su intervención.

## **ALCANCE**

El alcance de este trabajo está determinado por la aplicación de la herramienta Bocanument dentro de la empresa Servisurco Agrícola S.A.S para todas las áreas de la empresa y a sus colaboradores y tiene como fin identificar, analizar y evaluar los diferentes tipos de riesgos psicosociales presentes dentro de los colaboradores de la compañía y las dimensiones donde se está generando un mayor riesgo para ser intervenido.

## **ANTECEDENTES**

Los factores psicosociales, han sido abordados por diferentes autores e investigadores, a lo largo de los años, desde diferentes perspectivas y abordajes teóricos; se han realizado análisis de correlación en diferentes contextos, a nivel educativo y el desarrollo cognitivo del ser humano, a nivel social y el desarrollo de las capacidades de adaptación e inclusión al sistema de la vida en comunidad, entre otros; a nivel laboral, los factores de riesgo psicosocial se han tenido en cuenta como aspectos claves en el bienestar del colaborador, y su influencia en cuanto a su interacción con el ambiente en el cual se desempeña, su productividad, la accidentalidad y la aparición de enfermedades de origen laboral.

Dentro de los antecedentes de tipos de investigaciones que se han elaborado en Colombia con respecto a la identificación, evaluación y análisis de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores, se encuentra un artículo de la revista Biumar, donde se plasma la investigación realizada por Ana María Castillo Bazante y Robinson Andrés Jiménez Toledo, ambos docentes de la Universidad Mariana, de San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, titulada como: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia.

Dentro de esta investigación los autores buscaron caracterizar factores intra y extra laborales de riesgo psicosocial dentro de las empresas, la interpretación del sentido que le dan los colaboradores a los factores de riesgo psicosocial, y la relación con el estrés en su ambiente de trabajo. Este proyecto de investigación a su vez buscaba no solo prevenir la aparición de este tipo de riesgos sino además buscar alternativas para

impactar positivamente en el mejoramiento de las organizaciones y de los colaboradores.

Para la recolección de la información objeto de esta investigación, se utilizó la Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial Villalobos, del Ministerio de protección 2010, formas A y B, en las connotaciones, extra laborales y estrés, además de la realización de grupos focales, para la confrontación de los resultados obtenidos y poder escuchar las expresiones de los sujetos de investigación. Fue aplicada en 8 empresas del suroccidente colombiano, y se centra en 4 dominios y dimensiones principalmente: Oportunidades de Desarrollo, uso de habilidades, destrezas y recompensas.

Se pudieron extraer los siguientes resultados:

- Dominio Control sobre el trabajo: definido según la batería de riesgo psicosocial Villalobos, como la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización
- Dimensión Oportunidades de desarrollo: la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.

Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Según los resultados obtenidos, se catalogó esta dimensión como un riesgo psicosocial mínimo, ya que no es un factor que generara estrés entre los trabajadores, sin embargo, expresaron que las oportunidades se dan de acuerdo a las exigencias de la labor, pero generalmente no hay un ambiente que permita crear la experiencia, ya que sus actividades son rutinarias y no sucede nada nuevo en ellas.

Para este caso puede representar un factor de riesgo mínimo, teniendo en cuenta el nivel socio cultural de los sujetos de investigación y su posición dentro del organigrama (operativo), quizá sería una variable si se evaluara en otros niveles jerárquicos de mayor competitividad o expectativa ante la vida profesional.

- Dominio Recompensas: definido como la retribución que el colaborador obtiene por la realización de sus contribuciones o esfuerzos laborales, hay 2 tipos de recompensa, la económica y la psicológica o emocional, como el reconocimiento social, el trato justo, la posibilidad de promoción, y la seguridad, o estabilidad laboral.
- Dimensiones Reconocimiento y Compensación: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Esta dimensión, fue catalogada como un riesgo potencialmente alto, en cuanto a la retribución económica, aunque a la mayoría de colaboradores les parecía que el pago estaba bien , puesto que pagaban cumplido y con todas las prestaciones de ley, expresaron que les gustaría ganar un poco más, y no vivir con lo justo, y solo para la satisfacción de necesidades básicas, además se evidencio que el monto salarior, estaba en un rango fijo para todos, sin diferencial por algún nivel educativo técnico.

En cuanto a la retribución psicológica o emocional, se mostró un nivel de insatisfacción un poco más alto, puesto que expresaron que las actividades de bienestar eran casi inexistentes, al no haber una persona responsable de ellas, o que cuando se daban no era para todos, sino solo para algunos beneficiados. Esta insatisfacción se da no solo por la inexistencia de la retribución emocional o por el monto del salario, sino por una percepción de inequidad, en donde la

retribución no corresponde a las funciones y responsabilidades otorgadas, a tu nivel educativo, o a tus necesidades específicas, ya que algunos tienen personas a cargo o familias más numerosas.

Se encontró también que las extensas jornadas de trabajo, la monotonía y la interdependencia de las labores dentro de las empresas de producción, y la capacitación extemporánea después del ingreso a la compañía, no contribuyen a la disminución de factores de riesgo y está generando estrés.

Como factor protector se identifican las capacitaciones que las empresas brindan a sus colaboradores, ya que les brindan herramientas para saber realizar su trabajo y sienten seguridad en ellos mismos al estar desempeñándose en un área en donde dominan el conocimiento, adicional, estas capacitaciones en algunos casos, son el único nivel de estudio al que puede acceder el operario, contribuyendo a su cualificación laboral. Aporta de manera positiva como factor protector que los colaboradores sienten orgullo de pertenecer a X compañía por su trayectoria y reconocimiento, como la estabilidad laboral que les brinda. Es importante en este punto analizar como los factores de riesgo o protección psicosocial, están estrechamente relacionados con las condiciones socio económicos, culturales y educativas de cada sector o grupo de trabajadores, y la percepción o interpretación que estos elementos le brindan al ser humano de su realidad.

### **Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia**

La Universidad de Ciencias Aplicadas a través de la revista de U.D.C.A Actualidad & divulgación científica Vol. 20 no 1 Bogotá enero/junio 2017, publicó un artículo en el cual se muestran los resultados de una investigación mediante la cual se evaluaron

los factores de riesgo psicosocial en los auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública de ciudad de Bogotá, Colombia.

El estudio realizado fue cuantitativo de tipo descriptivo, para el estudio se tomó una muestra de 90 auxiliares de enfermería, para la recolección de la información se utilizó el cuestionario CoPsoQ-istas21, versión 2.0 año 2014, en el cual se evalúa la exposición al riesgo psicosocial, fundamentado en la prevención.

Los resultados que se obtuvieron a partir de dicha herramienta evidencian que el 84,5% de los participantes son mujeres, el 52,9% no supera los 31 años de edad y el 75.9% están contratados bajo la modalidad de contrato temporal. En cuanto a los resultados de exposición de riesgos psicosociales, las dimensiones con una calificación desfavorable para la salud, fueron el ritmo de trabajo, 97,6%; inseguridad sobre las condiciones de trabajo, 66,1%; y las exigencias para esconder emociones, 65,2%. En cuanto a las dimensiones favorables para la salud se encontraron, el sentido de trabajo, 90,8% y la posibilidad de desarrollo, 90,7%. Debido a lo anterior, se confirmó la importancia de documentar, identificar, valorar y controlar los factores de riesgos psicosocial en la población de auxiliares de enfermería, así como la necesidad de generar estrategias de prevención y control de estos factores de riesgo, con el fin de prevenir alteraciones de la salud, mejorar condiciones de trabajo y bienestar para de esta forma fomentar ambientes laborales más saludables, mejorando la productividad, la calidad del servicio y el cuidado humanizado.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Cristian Arley Jiménez, Margarita María Orozco, Nelly Esther Cáliz. Rev. U.D.C.A Act. & Div. Cient. 20(1): 23-32, enero-junio, 2017. Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-42262017000100004#:~:text=En%20cuanto%20a%20la%20exposici%C3%B3n,emociones%2C%2065%2C%25](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000100004#:~:text=En%20cuanto%20a%20la%20exposici%C3%B3n,emociones%2C%2065%2C%25).



## **Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena**

La Universidad del Magdalena en su revista Duazary Vol. 12, enero junio de 2015, publicó los resultados de una investigación enfocada en los riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de urgencias del hospital universitario de Cartagena.

En este trabajo se buscó determinar los factores psicosociales a los cuales está expuesto el personal de enfermería del área de urgencias del hospital universitario.

Se realizó un tipo de estudio descriptivo, aplicado a 16 enfermeras y 64 auxiliares de todas las jornadas. Se utilizaron dos instrumentos, perfil sociodemográfico y el diagnóstico de los factores psicosociales que midió lo relacionado con el contenido de la tarea, las relaciones humanas, la organización del tiempo y la gestión del personal, los participantes en su mayoría fueron mujeres con un promedio de edad de 34 años, estratos socioeconómicos 2 y 3, en cuanto a riesgos psicosociales, se encontró mayor afectación en las dimensiones de gestión de personal (98% de los casos) y contenido de la tarea (75%), con menor afectación destacaron las relaciones humanas (53,8%).

Los resultados del estudio reportan factores de riesgo en las dimensiones de gestión del personal y organización del tiempo de trabajo, lo cual requiere de una intervención por parte del área de Salud ocupacional, en relación con los factores de riesgo agrupados en la dimensión del contenido de la tarea, hay que destacar que el tiempo disponible para desarrollar las actividades diarias en cada uno de los turnos de trabajo es insuficiente para su desarrollo, en cuanto a las relaciones humanas se requiere

realizar un programa orientado a fortalecer las relaciones interpersonales en el cual los temas sobre la actividad de una supervisión asertiva sea el tema central.<sup>5</sup>

## **MARCO TEORICO**

Cuando se habla de riesgos laborales, generalmente, en un inicio se piensa en los riesgos a nivel físico, Bio mecánico y químico, entre otros, aquellos que son evidentes y detectados a la vista, y en su mayoría se pueden minimizar con controles y adecuaciones físicas, y que por ende afectarían directamente la seguridad y la salud física de los colaboradores expuestos a los mismos. Sin embargo, existen otros riesgos, que quizá, podrían no ser detectables solo en la observación, más difíciles de diagnosticar e intervenir, estos son de tipo psicológico y social, inherentes al proceso cognitivo, perceptivo de la realidad, y de las habilidades de interacción con el contexto de cada individuo, estos son los riesgos psicosociales, los cuales influyen en la salud mental y física de los individuos que forman parte del colectivo organizacional.

Los riesgos Psicosociales, en el ámbito laboral, se pueden definir como un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionados con los aspectos macro organizativos (cultura, valores, estilo de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado –víctima, como al desarrollo del trabajo y la eficiencia de la empresa,

---

<sup>5</sup> Martha Bustillo-Guzmán, Jeannys Rojas-Meriño, Aury Sánchez-Camacho, Lissette Sánchez-Puello, Amparo Montalvo-Prieto y Martha Rojas-López (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería servicio de urgencias en hospital universitario de Cartagena. <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156301005.pdf>

siendo la afectación en el empleado mayor, a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico. (Boada-Grau, J. 2013)

Los factores de riesgo psicosocial pueden estar presentes en mayor o menor medida en una organización, y difieren de la una a la otra, según se tengan en cuenta las motivaciones, necesidades, expectativas, habilidades o dificultades de cada ser humano para desenvolverse en el medio. En este orden de ideas, se puede decir que los riesgos psicosociales pueden presentarse por diferentes variables o circunstancias, entre las cuales se pueden mencionar algunas, tales como la relación humano- tarea (en donde juega un papel importante las competencias técnicas y habilidades para el desarrollo de labor asignada, el volumen, complejidad, repetitividad de la misma.), compensación (percepción de que sea acorde al trabajo realizado, el nivel educativo, equidad), relaciones interpersonales (trabajo en equipo, equidad en las responsabilidades asignadas, comunicación asertiva), liderazgo (estilos de mando, retroalimentación de las labores, reconocimiento), administrativas (tipos de contratación, ambientes físicos, capacitación y desarrollo de carrera), entre otros, que se presentaran o no, dependiendo de las condiciones laborales y la eficiente organización del trabajo.

Existen dos teorías, que pueden ser empleadas para explicar los riesgos psicosociales:

- La primera es la formulada por Karasek (1979, 1990) la cual vincula tres conceptos “demanda - control - apoyo social”
- La segunda fue propuesta por Siegrist (1996), que insiste en los términos “esfuerzo y recompensa”.

Según dichas propuestas teóricas, varias son las causas que pueden favorecer la aparición de los riesgos psicosociales. Entre los riesgos psicosociales, que pueden identificarse en la actualidad se encuentran los siguientes:

- Burnout y estrés laboral.
- Mobbing.
- Trastornos psicosomáticos.
- Fatiga laboral.
- Carga mental.
- Tecno estrés.
- Adicción al trabajo (workaholism).
- Tensión laboral.
- Ansiedad laboral. (Boada-Grau, J. 2013).

Según la OMS al año dos millones de hombres y mujeres mueren como resultado de accidentes, enfermedades, o lesiones por su actividad laboral. En promedio estos pueden provocar tres días de ausentismo por incapacidad y cerca de 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral, así mismo se ha detectado que un 8% de la tasa mundial de trastornos de depresión están relacionados con riesgos ocupacionales. (OMS 2010).

La OIT y la OMS vienen abordando el riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología de las organizaciones y del desarrollo humano, haciendo énfasis en las relaciones sociales y laborales, ya que, teniendo en cuenta la interacción entre las personas que hacen parte de una organización, como son los colaboradores, directivos, proveedores y clientes, no se puede desatender o desconocer los factores psicosociales intra y extra laborales de cada individuo, que intervienen en el contexto laboral. Estos factores psicosociales, convertidos en riesgos, y los efectos que puede

desencadenar en la salud mental de quienes participan de la interacción organizacional, representan un reto para las naciones, ámbitos económicos, colaboradores, accionistas, profesionales de la salud, entre otros. (OMS 2010).

Los riesgos psicosociales tienen diferentes grados de exposición dependiendo de la actividad que desarrollen, es diferente el riesgo de quien diseña un producto de quien finalmente lo ejecuta, es más alto el de este último, de la misma manera las mujeres pueden llegar a tener peores condiciones de trabajo y por lo tanto más exposición a estos riesgos, por esto el riesgo psicosocial puede variar por sexo o trabajo dentro de una misma organización. (OMS 2010).

En las últimas décadas los riesgos psicosociales y sus consecuencias, han tomado gran importancia debido a la cantidad de bajas laborales que provocan. Los factores psicosociales son condiciones presentes en cada una de las situaciones laborales y están relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto de trabajo, la realización de las tareas y el entorno, los cuales influyen en el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores, los términos organización del trabajo y factores organizativos en el entorno laboral se cambian por factores psicosociales con el fin de indicar las condiciones del trabajo que conducen al estrés. (Gil-Monte, 2009; Cabello et al., 2005).

Los factores de riesgo psicosocial alteran o favorecen el crecimiento personal y profesional de un individuo en gran proporción, tanto en el trabajo como en su vida personal, por lo tanto, fomentar el desarrollo de la persona mejora la calidad de vida tanto laboral como social y de la misma los factores desfavorables afectan la salud y el bienestar de la persona.

Según Gil-Monte (2012), los riesgos psicosociales que origina la actividad laboral pueden ocasionarse por el deterioro o disfunción de los siguientes procesos:

- a) Las características de la tarea: identificadas en la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía o repetitividad, ritmo de trabajo, falta de autonomía, etc.
- b) Las características de la organización: en las que cuentan variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas.
- d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Los riesgos psicosociales son de carácter cualitativo y descriptivo, y se encuentran inmersos en la estructura organizacional donde se evalúa el clima organizacional y el liderazgo, entre otras características que nos pueden predecir la aparición de problemas psicológicos asociados a las condiciones de trabajo que afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Cuando las condiciones laborales actúan como un importante factor de riesgo psicosocial, provocan tensión, estrés o Burnout, entre otros (Maslach & Jackson, 1986; Bernat & Caso, 2010).

Villalobos (2004) en su investigación nos muestra como los riesgos psicosociales están relacionados con procesos mórbidos y de accidentes en el trabajo, es decir como las condiciones no favorables se traducen en un trabajador con riesgos y poco productivo; y es allí donde la psicología desde su saber organizacional debe interesarse como lo dice Coon (1999), en estudiar el comportamiento de las personas en el trabajo y las organizaciones, para que desde la comprensión de los fenómenos

que aparecen en el ámbito laboral, estos, puedan ser investigados e intervenidos con el fin de mejorar las condiciones.

Villalobos (2005) señala que los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores, así propone un modelo dinámico para la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológico que comprende los factores de riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno.

Lo efectos que los factores de riesgo psicosocial dejan en los trabajadores son diversos y numerosos, algunas consecuencias pueden ser directas, otras pueden ser indirectas y una de las consecuencias más importantes es el estrés derivado del trabajo, si bien la actividad laboral desde inicios de la humanidad ha sido considerado determinante en el crecimiento integral, por el hecho que permite a las personas alcanzar sus metas y objetivos dentro de la organización, también puede afectar la salud física y psicológica de la persona dependiendo del entorno y de los factores en el cual desarrolle sus actividades laborales, por esta razón el estrés es considerado la pandemia de la época actual. (Moreno, 2011; Benavides et al., 2002).

Desde una mirada psicológica el estrés es entendido como una reacción adaptiva frente a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona esta interactuando, de modo que, el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder los requerimiento y exigencias del entorno, a esto se le conoce como estrés positivo; cuando el entorno que rodea a la persona impone un numero de respuestas para la cuales no está en capacidad, o no posee las habilidades para enfrentarlas se convierte en u riesgo para la salud, o estrés negativo. (Gómez & Coto 2001). Según la resolución 2646 del 2008, el estrés comprende reacciones a nivel

fisiológico, psicológico y conductual, siendo el resultado de la interacción de múltiples factores implicados en el intento del trabajador por adaptarse a las demandas del trabajo.

Se contextualizan así los factores de riesgo psicosocial, sus posibles afecciones a la salud, así como también los factores psicosociales de protección y su influencia positiva en la sensación de bienestar de la persona, contribuyentes ambos a la adaptación al medio laboral, la productividad, el compromiso y la motivación organizacional del colaborador; razones más que suficientes para entender la importancia de la evaluación, diagnóstico e intervención de los factores de riesgo psicosocial identificados en las organizaciones, y el fortalecimiento de aquellos factores protectores que se evidencien.

La intervención psicosocial supone la toma de acción y control frente a una o varias variables que representan un factor de riesgo o un factor de protección psicosocial, Pelachano define la intervención psicosocial, como un acercamiento en donde se insiste en una programación sistemática del cambio humano a nivel individual e institucional.

Esta programación se debe asentar en principios y resultados científicos y su modelo de actuación es psicológico de aprendizaje, esto es, instrucciones o educativo.<sup>6</sup> (Boada-Grau, J. 2013).

Para el caso específico de esta evaluación y diseño de propuesta de intervención, la cual se centra en la percepción de la relación: Contribución del colaborador vs Retribución de la organización al esfuerzo y trabajo realizado (siendo este el riesgo

---

<sup>6</sup> Boada-Grau, J. (2013). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/biblioucm/56620?page=177>



psicosocial identificado a nivel transversal de la organización) se toma como base la teoría de la motivación humana, como punto de partida de un posible cambio o toma de acción, ante una situación o contexto.

Uno de los principales objetos de estudio de la psicología ha sido el análisis, descripción, explicación y predicción del comportamiento humano; para la cual el concepto de motivación ha permitido realizar varias aproximaciones o hipótesis de las razones por la cuales los seres humanos realizan o se movilizan hacia ciertas actividades.

Cuando una persona está motivada, se orienta o se "mueve" (el concepto de motivación proviene del latín moveré) a realizar ciertas acciones o a emitir comportamientos particulares los investigadores se han interesado por conocer la causa de dichos actos y determinar cuál es el motivo que conduce a las personas a realizarlos. Motivo es un término muy general que se usa para identificar procesos que le dan energía y dirección al comportamiento; su origen puede ser interno o externo. Cuando se hace referencia a los motivos internos, la literatura psicológica identifica, en términos generales, a las necesidades, cogniciones y emociones. Si se mencionan, en cambio, los motivos externos, se alude a los incentivos o un conjunto de acontecimientos exteriores que, debido a las consecuencias ambientales, sociales y culturales, le brindan energía al comportamiento. (Reeve, 2003)<sup>7</sup>

Si bien es cierto un motivo puede desencadenar la intención de realizar una acción han de contemplarse, muchas otras variables que intervendría en el proceso de la motivación humana, tales como la persistencia en la actividad, la probabilidad de que

---

<sup>7</sup> Herrera, D. (2013). *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada...* Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://elibro.net/es/lc/biblioucm/titulos/79339>

se la respuesta esperada ante cierto comportamiento, el esfuerzo que esté dispuesto a poner la persona y el nivel de satisfacción que pueda representar dicha acción. (Reeve, 2003).

Chiavenato (2002, p. 596) explica que la motivación laboral “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”.

Una de las teorías más conocidas de la motivación humana es la expuesta por Abraham Maslow, en la cual expone que la motivación humana esta designada por una escala de necesidades, iniciando por las fisiológicas y primarias, fundamentales para la existencia humana, las necesidades de seguridad y supervivencia, las necesidades de afiliación y pertenencia, las necesidades de valoración y reconocimiento y por último aquellas de autorrealización. Según esta escala de necesidades, a medida que se van satisfaciendo las básicas (que conforman la base de la pirámide, se asciende de nivel) aunque, estas no se satisficieran solo una vez en la vida, lo que indicaría que el ser humano estaría en una búsqueda constante de encontrar un equilibrio y satisfacción de cada escala de la pirámide durante toda su vida.

La jerarquía de necesidades establecida por Maslow, inicia con las necesidades orientas a la supervivencia, y se van dirigiendo hacia las orientadas al crecimiento personal, inicia con las *necesidades fisiológicas* (Hambre, sed, descanso), le siguen las *necesidades de Protección y Seguridad* (sentirse fuera de peligro, Vivienda, salud, cuidado, estabilidad laboral, entre otros), de *Amor y Pertenencia* (Ser aceptado, buenas relaciones entre compañeros, clima laboral positivo, estabilidad laboral, compañerismo, comunicación respetuosa, ser parte de un equipo), *necesidades de*

*Valoración* (ser reconocidos y apreciados por los demás) y finalmente *las necesidades de Autorrealización*.

La satisfacción de estas necesidades se puede relacionar a factores internos y externos del ser humano, de acuerdo a los múltiples hallazgos es posible señalar que cuando una persona se encuentra intrínsecamente motivada realiza una acción o tarea comprometiéndose en ella, disfrutando y manteniendo vivo el interés por la ejecución de la misma y sintiendo, de modo inherente a la propia actividad, gran satisfacción. Por el contrario, cuando se habla de motivación extrínseca, se alude a personas que se comportan de una u otra manera para lograr con ello un resultado deseable. Este tipo de motivación conduce a las personas a realizar una tarea o actividad como instrumento para conseguir un fin. (Sansone y Harackiewicz, 2000)<sup>8</sup>

En general y por largo tiempo en el ámbito organizacional e industrial se ha hecho énfasis en la motivación extrínseca, en los últimos años se ha tratado de reorientar la propuesta motivacional y se ha incorporado la motivación intrínseca en este ámbito. (Lens y Vansteenkiste 2006).

---

<sup>8</sup> Herrera, D. (2013). *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada...* Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://elibro.net/es/ereader/biblioucm/79339?page=29>

## **MARCO CONCEPTUAL**

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes, servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Riesgo: probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

Factor de riesgo: posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosocial: condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de las personas o en el trabajo.

Ausentismo: en el ámbito laboral se refiere a la ausencia o abandono del puesto de trabajo y a los deberes que hacen parte de su actividad laboral dentro de una organización.

Muestra: porción o pequeña cantidad de una población que se considera representativa del total con la cual se aplican métodos de análisis o experimentación con el fin de obtener respuestas a estudios o respuesta a interrogantes.

Población: conjunto total de elementos sobre la cual se quiere investigar, estos pueden ser objetos, situaciones, personas, etc.

Estrés laboral: grupo de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y de conducta que surgen en una persona debido a condiciones y exigencias que sobrepasan sus conocimiento y habilidades lo cual no le permite desempeñarse de manera óptima.

Contenido de la tarea: Se determina por el número y calidad de las operaciones individuales incluidas en el trabajo. Cuanto más se defina el contenido, mejor es la valoración.<sup>9</sup>

Relaciones Humanas: es el conjunto de interacciones que se da entre los individuos de una sociedad, se basan en los vínculos existentes.

Gestión de Personal: hace referencia sobre la manera en que la Empresa genera un buen clima organizacional para sus empleados.

Organización del tiempo de trabajo: se refiere a la jornada laboral, turnos, horas extra, días de descanso, ritmo de trabajo, etc.

Factor protector psicosocial: condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Condiciones de trabajo: todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Carga física: esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga mental: demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea, algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

---

<sup>9</sup> LLANEZA Álvarez Javier "Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista. Ed. 8 2007 pág. 68. Disponible en <http://books.google.com/books?id=o6kLlwAFTvAC&pg=PA68&lpg=PA68&dq=contenido+de+la+tarea&source=bl&ots=S>

Carga psíquica o emocional: exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeñan trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo carga de trabajo: tensión es resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

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, conforme lo establece la ley 1010 de 2006.

Efectos en la salud: alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico

Efectos en el trabajo: consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Éstas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

## **MARCO LEGAL**

El impacto Psicológico a simple vista, pareciera ser un riesgo mínimo e inexistente debido a que no se refleja físicamente. Pero este tiene unos alcances más altos de lo previsto, ya que, si es difícil de evidenciar en la parte física, acá podremos observar que la estabilidad emocional del colaborador influye en un gran porcentaje ya sea negativamente o positivamente en la ejecución de sus labores.

Bien ello no está definido como una patología física, pero mentalmente está en un gran porcentaje que influye en el ausentismo y ejecución laboral sin importar el sector económico al cual pertenezca la organización donde labora el colaborador.

El objetivo es aportar a los empleadores bases para resolver problemas desde la acción misma, tener en cuenta información clara y actual sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos de trabajo; buscando medidas aplicables para la mejora de su salud.

Apoyados en la resolución 2404 de 2019, donde se adopta la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo psicosocial para la identificación de estos riesgos psicosociales se hace importante realizar un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la influencia de estos en el desempeño laboral, estos riesgos pueden ser causados por algunas o todas las siguientes opciones:

Carencia de apoyo social y falta de liderazgo, esta situación suele presentarse cuando el colaborador trabajar aisladamente ya sea de sus superiores o compañeros de trabajo, debido a mala información de la ejecución de las tareas o bien si a su

personalidad un poco abstraída la cual de dificulta la interacción con las demás personas y así aclarar sus dudas referente a su labor a desarrollar.

Demasiada exigencia Psicológica, cuando hay que realizar un trabajo de producción en un tiempo corto, esta presión psicológica influye en su falta de opinión, toma de decisión rápida, también puede reflejarse en su silencio de sentimientos.

La poca retribución económica, la falta de incentivo y poca proyección al crecimiento, trato injusto, de nuevo la ganancia más por menos, falta de reconocimiento a su labor.

En la legislación laboral colombiana, se identifican las siguientes normativas que soportan la importancia, el deber y la obligatoriedad de cuidar la salud mental de los colaboradores.

- **Ley 2646 de 2008.** Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Este decreto hace énfasis en el derecho que tiene cada colaborador a ejercer su trabajo en un ambiente adecuado, el cual garantice su integridad y bienestar; acá vemos claramente uno de los deberes que tiene los empleadores ante la constitución nacional colombiana.

Esta ley, busca la protección de toda persona que sufra cualquier tipo de acoso laboral conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un colaborador dentro de una Organización, por parte de su empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación contribuyendo así a su bajo rendimiento laboral.



En conclusión, estos diferentes factores (entre muchos otros), contribuyen a la alteración en el ámbito laboral afectando así su motivación en desempeño y motivación, causando la poca autoestima laboral, profesional y en dados casos afectando su entorno familiar.

- **Constitución política colombiana (1991) artículo 25.** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
- **Decreto 614 de 1984 Literal C del Artículo 2.** Señala como objeto de la salud ocupacional proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.
- **Resolución 1016 de 1989. Numeral 12 del artículo 10,** una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por riesgos psicosociales.
- **Decreto 1477 de 2014.** Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales. Anexo técnico Sección 1 ítem 4. Agentes psicosociales como: Gestión organizacional, características de la organización, características del grupo social de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, condiciones del medioambiente de trabajo, interface persona y jornada de trabajo, como los factores de riesgo que generan enfermedades derivadas del estrés, se establecen 25 enfermedades atribuidas a estos agentes.

## **MARCO CONTEXTUAL**

SERVISURCO AGRICOLA SAS. Es una empresa líder en la prestación de servicios agrícolas especializados, la distribución y comercialización de insumos, la asesoría técnica y de acompañamiento personalizado a sus clientes; y en la preparación de mezclas líquidas para la fertilización y protección de cultivos.

Su misión está fundamentada en la calidad, el mejoramiento continuo y la generación de valor para las organizaciones agrícolas y empresas del campo.

Su mayor esfuerzo está enfocado en la fidelización de sus clientes, al satisfacer eficazmente sus necesidades de manera creativa y responder con oportunidad a sus requerimientos.

Cuenta con personas capacitado en el suministro y aplicación de insumos agrícolas, para los cultivos del área de influencia del valle geográfico del río Cauca. Sus principales clientes son proveedores de caña de azúcar e ingenios azucareros ubicados en los departamentos de Valle del Cauca, Cauca y Risaralda

Ponen al servicio de los cañicultores de la región, tecnologías de vanguardia y profesionales certificados que contribuyen al cuidado del cultivo de caña de Azúcar, uno de los principales cultivos del valle y fuente de ingreso del departamento.

### **Portafolio de insumos**

Ofrecen insumos agrícolas, de acuerdo a las especificaciones del cultivo: Fertilizantes líquidos, Complejos químicos, Foliare, Mezclas físicas, Especialidades, Fertilizantes simples, Bio-estimulantes.

## **Portafolio de Servicios**

Partiendo de las necesidades específicas del cliente, preparan mezclas para su aplicación en el cultivo, mientras prestan el servicio de acompañamiento personalizado y continuo, para lograr cultivos óptimos, productivos y protegidos,

## **Métodos para la aplicación de fertilizantes**

Manual superficial, Mecanizada superficial, Mecánica incorporada, Mecanizada incorporada mixta (Líquidos y sólidos)

## **Ubicación geográfica**

- Oficinas administrativas: Calle 57 diagonal 28-107 de la ciudad de Palmira
- Planta de preparación de mezclas con bodega de almacenamiento de producto: Carrera 29 No. 43 – 02 de la ciudad de Palmira.

## **Recursos**

### **Colaboradores**

En total la empresa cuenta con 40 colaboradores, los cuales se encuentran en las siguientes áreas:

- Administrativos/planta: está conformada por 25 colaboradores, de los cuales 10 con mujeres (40%) y 15 son hombres (60%).
- Operarios/manual: está compuesta por 15 colaboradores, donde todos son hombres.

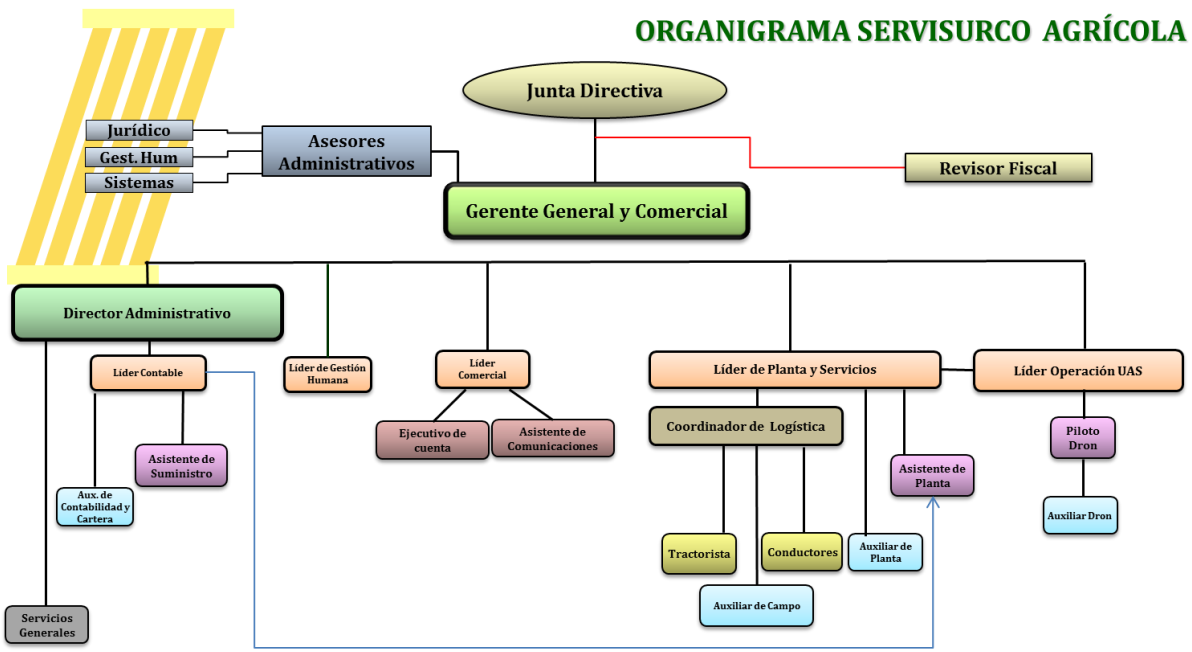
### **Físicos**

Para efectos de la prestación de sus servicios SERVISURCO S.A. cuenta con la siguiente infraestructura:

- Oficinas administrativas de aproximadamente 400 m<sup>2</sup> cuadrados ubicada en la calle 57 diagonal 28-107 de la ciudad de Palmira

- Equipos de Oficina: Cámaras de seguridad, computadores de escritorio y portátiles, Aires acondicionados, fax, impresoras, video beam.
- Una planta de preparación de mezclas con bodega de almacenamiento de producto de aproximadamente 830 m<sup>2</sup> ubicada en la dirección Carrera 29 No. 43 – 02 de la ciudad de Palmira.
- La planta para su actividad cuenta con: Mezcladores, tanques de almacenamiento, compresores, línea de vida, bombas de despacho, mangueras.
- Para el transporte de producto se cuenta con camiones, remolque y carro tanque
- Para el transporte del personal directivo y comercial se cuenta con camperos y camionetas.
- Para la aplicación mecánica y manual se tiene equipos de nodrizas, tractores, abonadoras, bombas de espalda.

# Diagrama Jerárquico



Fecha de actualización: MARZO 2021

## **METODOLOGIA**

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de este trabajo de grado, se llevaron a cabo una serie de acciones sistemáticas, que permitieron la identificación de la temática a tratar, la recolección, procesamiento y análisis de la información, que condujeron a la presentación de resultados y la creación de un plan de acción, para la organización en la cual se llevó a cabo el proyecto.

Este documento proporcionara una descripción de los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los trabajadores de la empresa Servisurco Agrícola S.A.S, identificando el riesgo con puntuación más Alta, para el diseño de una estrategia que logre intervenirlo, procurando disminuir la influencia negativa que pueda llegar a tener en el bienestar físico y emocional de los colaboradores.

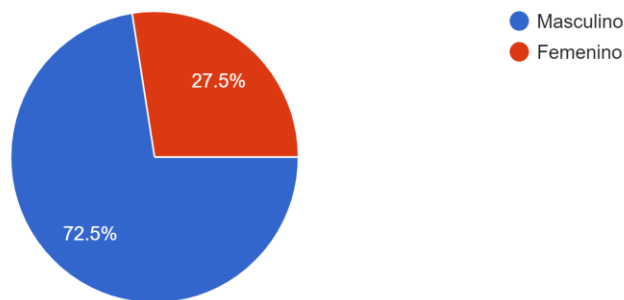
### **Selección de la Muestra**

La Empresa SERVISURCO AGRICOLA S.A.S, es una empresa del sector agrícola que cuenta con 40 colaboradores directos, los cuales cuentan con una antigüedad mínima de un año; teniendo en cuenta el tamaño de la empresa y la relevancia de los aspectos a evaluar que involucran a todo el personal, se realizó la aplicación del cuestionario a la totalidad de la población.

## Población

Genero	N. Personas
Femenino	11
Masculino	29
Total, general	40

Genero  
40 respuestas



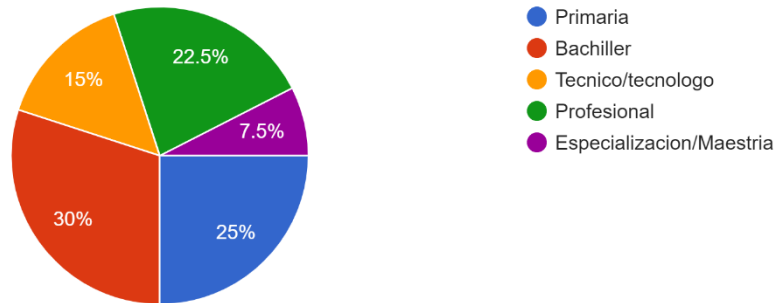
La cantidad de colaboradores de la empresa Servisurco Agrícola S.A.S son 40 colaboradores, de los cuales 29 son hombres, 15 de estos en el área operativa/manual, 4 en el área administrativa, 10 en el área de logística y servicios (planta) y 11 mujeres que están en el área administrativo/planta.

## Nivel de Escolaridad

Etiquetas de fila	Cuenta de Nivel de escolaridad
<b>Bachiller</b>	<b>12</b>
<b>Especialización/Maestría</b>	<b>3</b>
<b>Primaria</b>	<b>10</b>
<b>Profesional</b>	<b>9</b>

<b>Técnico/tecnólogo</b>	<b>6</b>
<b>Total, general</b>	<b>40</b>

Nivel de escolaridad  
40 respuestas



- De los operarios/manual, el 60% cursaron la primaria o bachiller incompleto, mientras que el otro 40% curso bachiller completo.
- Para el área administrativa/planta, compuesta por 15 personas de las cuales 4 son hombres, el 75% son profesionales, el 25% son técnico/tecnólogos. Las mujeres son 11, el 55% profesional, el 18% tienen especialización o maestría, el 18% estudios tecnológicos y el 9% bachilleres.

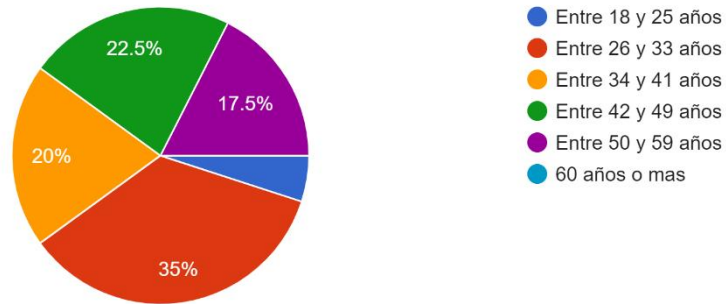
## Edad

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Edad</b>
<b>Entre 18 y 25 años</b>	<b>2</b>
<b>Entre 26 y 33 años</b>	<b>14</b>
<b>Entre 34 y 41 años</b>	<b>8</b>
<b>Entre 42 y 49 años</b>	<b>9</b>
<b>Entre 50 y 59 años</b>	<b>7</b>
<b>Total, general</b>	<b>40</b>



## Edad

40 respuestas



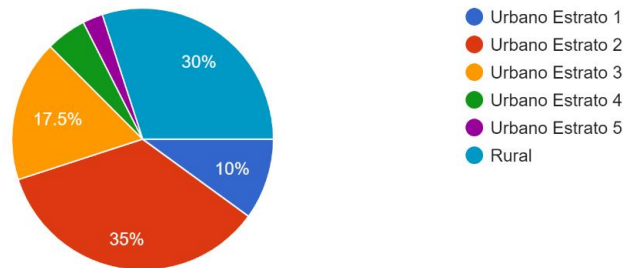
- El 60% de los operarios esta entre los 18 y 41 años de edad, el 40% tienen más de 42 años.
- Las mujeres que hacen parte del personal administrativo/planta tienen un rango de edad entre los 26 y los 49 años.
- Los hombres que hacen parte del personal administrativa/planta, tienen un rango de edad entre los 26 y 49 años.

## Estrato socioeconómico

Etiquetas de fila	Cuenta de Estrato socioeconómico
Rural	12
Urbano Estrato 1	4
Urbano Estrato 2	14
Urbano Estrato 3	7
Urbano Estrato 4	2
Urbano Estrato 5	1
Total, general	40

### Estrato socioeconómico

40 respuestas

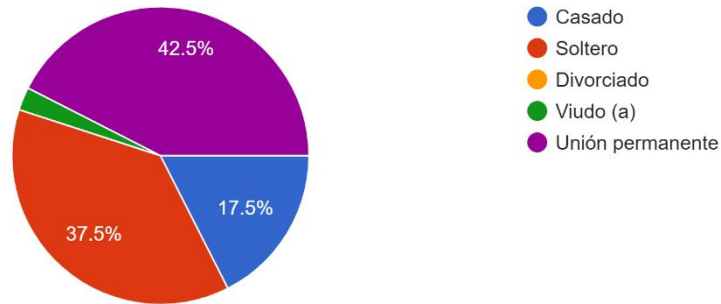


- El 65% de los colaboradores viven en el área rural y en urbano estrato 2.
- El 7.5% de los colaboradores viven entre urbano estrato 4 y 5.
- El 62.5% de los colaboradores viven en los estratos 1,2 y 3.

### Estado civil

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado civil
Casado	7
Soltero	15
Unión permanente	17
Viudo (a)	1
Total, general	40

Estado civil  
40 respuestas



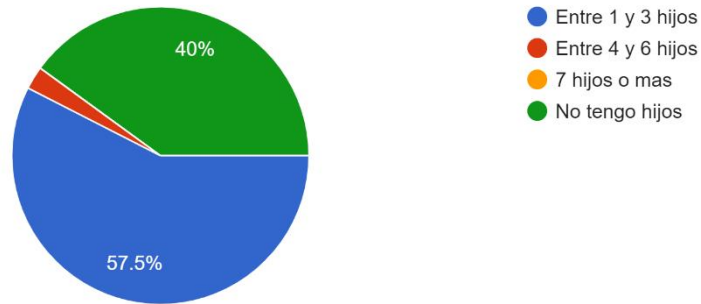
- El 60% total de los colaboradores, están casados o viven en unión libre.
- El 80% del total de los colaboradores está soltero o vive en unión permanente.

### Cantidad de Hijos

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cuántos hijos tiene?
Entre 1 y 3 hijos	23
Entre 4 y 6 hijos	1
No tengo hijos	16
Total, general	40

## Cuántos hijos tiene?

40 respuestas

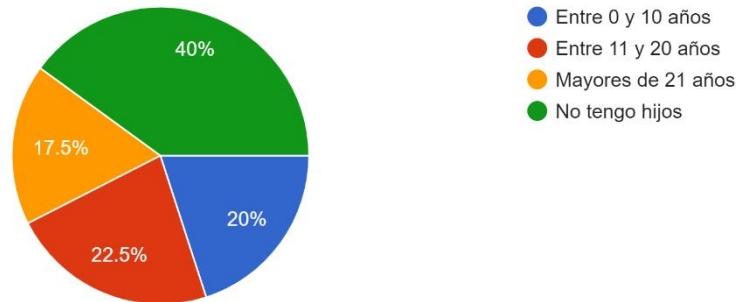


- El 60% del total de los trabajadores tiene entre 1 y 6 hijos.
- El 37.5% de los colaboradores registra tener un estado civil soltero lo que se refleja en un 40% del total de colaboradores que no tiene hijos.

## Edad hijos

Etiquetas de fila	Cuenta de Si tiene hijos, ¿entre que rango de edad?
Entre 0 y 10 años	8
Entre 11 y 20 años	9
Mayores de 21 años	7
No tengo hijos	16
Total, general	40

Si tiene hijos, entre que rango de edad?  
40&nbsp;respuestas



- El 40% de los hijos de los colaboradores tiene 11 años de edad o más
- El 60% de los colaboradores no tiene hijos o son menores de 10 años.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información concerniente a la identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la empresa Servisurco Agrícola S.A.S, se utilizó el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales de Bocanument.

Este instrumento provee un “método integral y homogéneo para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosociales dentro de la población evaluada que permita acciones de intervención acordes con los hallazgos derivados de su aplicación y análisis.”<sup>10</sup>

Este cuestionario permite realizar de manera inicial un reconocimiento socio demográfico de la población encuestada, y la evaluación de la presencia de factores

---

<sup>10</sup> CASALLAS Gómez Álvaro, Díaz Bello Yazmín, Lozada M María Amparo, Guerrero Juan “Propuesta de evaluación de Factores de riesgo Psicosociales población de Trabajadores de una Institución oficial” ,Universidad Nacional De Colombia

de riesgo psicosociales Intralaborales, contiene 85 ítems de opción múltiple con única respuesta, los cuales están sub agrupados en 5 Áreas o Dominios, clasificados así:

- Contenido de la tarea 7 Ítems
- Relaciones humanas 6 ítems
- Organización del tiempo de trabajo 9 ítems
- Gestión de personal 24 ítems
- Morbilidad sentida 39 ítems

(Evalúa manifestaciones del estrés: fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales)

Los resultados de la aplicación permiten obtener grados de peligrosidad (Alto, medio y bajo), tanto en forma global como parcializados por áreas. Así mismo, el análisis de cada área permite destacar los factores de mayor prevalencia ya sean considerados de protección o fortalezas en la organización; a su vez los factores de riesgo psicosocial y debilidades a fin de priorizar los niveles de intervención.

## **MODO DE APLICACIÓN**

Teniendo en cuenta la diversidad en el nivel socio educativo de la población de Servisurco, así como la agilidad en la obtención de la información, el tiempo y disponibilidad horarios de los colaboradores, se realizaron 2 metodologías de aplicación del cuestionario:

**Formato online:** Auto aplicación. Se utilizó la herramienta Google forms, para el personal administrativo, y comercial. Este fue enviado a sus correos con la respectiva sensibilización, instrucciones y salvedad de confidencialidad.

**Cuestionario Físico:** Hetero aplicación. Para el personal de planta, logística y operativo. Se realizaron aplicaciones grupales, antes del inicio de sus actividades laborales, para las cuales deben desplazarse fuera del perímetro urbano. Durante la sesión se realizó la sensibilización ante el tema, impartieron las instrucciones y claridad de confidencialidad.

### **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION:**

Una vez la totalidad de los colaboradores diligencio el formato online y de manera física, se procedió a realizar tabulación de los datos en tablas dinámicas, según el valor asignado por el test a cada tipo de respuesta otorgada por los encuestados.

Obteniendo así valores totales, que ubican el factor de riesgo en los rangos clasificatorios como Bajo, Medio, Alto. Los cuales se representaron a través de graficas de barras, y tablas con el resumen de los datos obtenidos, por cada área de la empresa y dominio evaluado.

### **ANALISIS DE LA INFORMACION**

Teniendo en cuenta las tablas de conversión, los grados de peligrosidad y la interpretación de los mismos, aportados por el test, se realizó la clasificación y valoración del nivel de riesgo por área, al igual que se realizaron las interpretaciones de los puntajes, con base en las dimensiones integradas en cada dominio, para hacer detalles de estas, se tuvieron en cuenta los puntajes específicos por ítems, cargos, funciones y aspectos socio económicos, educativos y culturales.

Se presentaron los resultados por cada área de la organización, ya que cada una, presenta variables específicas y diferenciales, como nivel educativo y socio económico de los colaboradores, cantidad y complejidad de las funciones, ambiente físico de trabajo. Sin embargo, se puede realizar un análisis panorámico a la organización completa ya que interactúan bajo la misma cultura organizacional y estilos de liderazgo.

Dentro del análisis de resultados también se identificaron factores de protección psicosocial de la organización, los cuales son mencionados por dominio y área de la organización, para que puedan ser potencializados y que se logre impactar de manera positiva la salud psicológica de cada colaborador.

Los resultados han sido presentados de manera cuantitativa, tablas y gráficas, y de forma cualitativa.

## **CREACION DE LA ESTRATEGIA**

Una vez se completaron los análisis y se identificó el dominio de GESTION DEL PERSONAL, como el riesgo de nivel más alto, el cual fue transversal en todas las áreas de la organización, se hizo relevante disgregar las dimensiones que conforman el dominio, permitiendo que fuera posible identificar la temática de la cual, los colaboradores tienen la percepción menos favorable, siendo esta, la compensación o retribución cualitativa que la empresa da a sus colaboradores.

Se planteó entonces una estrategia de intervención, que incremente la percepción positiva que los colaboradores puedan llegar a tener acerca del reconocimiento por



su labor dentro de la organización y que disminuya el impacto negativo en su bienestar laboral y personal. La estrategia está basada en la teoría del reconocimiento (emocional o psicológico) y de la motivación Intrínseca y extrínseca del ser humano, dentro de la cual se proponen fase una fase de sensibilización, fase diagnóstica de necesidades y expectativas, fase aplicación y ejecución, fase evaluación del impacto y plan de mejora; cumpliendo también con el ciclo PHVA. Para cada fase se diseñaron objetivos y plan de actividades.

## **PRESENTACION ALTA DIRECCION**

Una vez el estudio cuente con la revisión, retroalimentación y aprobación por parte de los asesores académicos, se socializará con los directivos y jefe de gestión humana, de la compañía SERVISURCO, con el propósito que sea utilizada por esta área como justificación e insumo para sus planes de Bienestar Laboral.

## **TIPO DE ESTUDIO**

El presente trabajo de investigación, es de tipo descriptivo, en donde se detallan los factores de riesgo psicosociales encontrados en la población, clasificados por área, se identificaron sus niveles de riesgo, y se tuvieron en cuenta factores sociodemográficos, culturales y educativos de la población.

El estudio tiene un enfoque, principalmente, cuantitativo, por el tipo de herramienta estandarizada que se utilizó para la medición de las variables, y se organizarán los datos estadísticamente para ser generalizados en la compañía. De igual manera se realizan análisis e hipótesis de carácter cualitativo, acerca de los datos numéricos hallados.

Teniendo en cuenta, que no se tendrá control de las variables a medir, ni de las situaciones, contextos, o personas participantes, y, que las mediciones se realizaran en un mismo periodo de tiempo, estamos ante un estudio no experimental.

## PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

### APLICACIÓN CUESTIONARIO BOCANUMENT

#### ANALISIS DOMINIOS: AREA ADMINISTRATIVA

DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUMATORIA
1	1	2	1	1	1	2	9
1	1	2	1	1	1	1	8
1	2	3	2	2	2	1	13
2	2	3	2	2	2	3	16
3	3	2	1	1	1	1	12
3	3	1	1	1	1	2	12
3	3	2	2	2	1	2	15
2	1	2	1	1	1	2	10
<b>PROMEDIO</b>							<b>11,9</b>

Tabla 1. Contenido de la tarea área administrativa

**Riesgo bajo:** lo que podría evidenciar que la relación hombre-tarea se encuentra balanceada entre las exigencias cognitivas y cuantitativas del cargo vs las habilidades del colaborador, la claridad de su rol y de sus funciones. Además, las funciones desempeñadas permiten dinamismo en la tarea y tener control sobre ellas.

DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS						
P8	P9	P10	P11	P12	P13	SUMATORIA
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	1	1	6
1	1	2	2	1	1	8
1	1	1	1	1	1	6
1	1	2	1	1	1	7
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	1	1	6
1	1	2	1	1	1	7
<b>PROMEDIO</b>						<b>6,5</b>

Tabla 2: Relaciones humanas área administrativa

**Riesgo bajo:** según las respuestas obtenidas se puede inferir un ambiente laboral de cooperación y buena comunicación entre los líderes y sus colaboradores, retroalimentación de sus funciones y adecuadas relaciones entre los colaboradores.

Factores protectores: según el porcentaje obtenido en este dominio se evidencia factores de protección psicosocial, como lo es un clima laboral óptimo reflejado en la buena comunicación, la cooperación y el apoyo en el desempeño de las actividades.

DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO									
P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMATORIA
1	1	2	1	1	3	1	1	3	14
1	1	1	1	1	3	1	1	2	12
2	1	1	1	2	1	1	1	2	12

2	1	2	1	1	1	1	2	2	13
1	1	1	1	1	3	1	1	2	12
1	1	1	1	3	3	1	1	1	13
1	1	1	1	1	1	1	1	2	10
2	1	2	1	1	3	1	1	3	15
								<b>PROMEDIO</b>	12,6

Tabla 3. Organización del tiempo de trabajo área administrativa

**Riesgo bajo:** se evidencia una relación equilibrada entre las exigencias cuantitativas de las funciones y el tiempo determinado para la ejecución de las mismas. Los colaboradores cuentan con espacios de descanso reglamentario y no reglamentario. Factor protector: los resultados podrían indicar una óptima distribución del tiempo y las funciones realizadas.

<b>DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL</b>																								
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	SUMATORIA	
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	4	1	4	4	1	3	1	1	1	44
1	4	1	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	51
1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	2	1	4	1	2	1	1	1	53
1	4	1	4	3	2	1	3	3	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4	1	2	1	1	2	61
1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	43
1	2	1	2	2	3	1	4	2	1	1	1	3	2	2	4	2	4	4	1	1	1	1	1	47
1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1	4	4	4	4	2	4	4	1	2	1	1	1	51

1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	2	1	1	51
																							P R O M E D I O	50,1

Tabla 4. Gestión de personal área administrativa

**Riesgo medio:** haciendo un análisis detallado por ítem se puede deducir que el riesgo no está representado en el ejercicio de liderazgo y comunicación entre líderes y colaboradores sino en la ausencia de incentivos no económicos para el personal, tales como son la capacitación, planes de carrera, diversidad de funciones y beneficios extendidos el núcleo familiar.

MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLOGICA																		
P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6		SUMATO
7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	P63	RIA	
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	20	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	26	
1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	27	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	21	
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	19	
2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	26	
																	PROMED IO	21,6

Tabla 5. Morbilidad sentida- fisiológica área administrativa

## Morbilidad sentido fisiológico

Riesgo bajo: No se evidencia presencia de síntomas de enfermedades derivadas del estrés laboral que puedan influir en la salud física de los colaboradores.

<b>MORBILIDAD SENTIDO- COGNOSCITIVAS</b>		
<b>P64</b>	<b>P65</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	2
1	1	2
2	2	4
2	2	4
1	1	2
2	1	3
2	1	3
1	2	3
	<b>PROMEDIO</b>	<b>2,9</b>

Tabla 6. Morbilidad sentido cognoscitivas área administrativa

## Morbilidad sentido cognoscitivas

Riesgo bajo: Se deduce que los empleados sienten que sus habilidades responden a las demandas cognitivas del cargo, y que cuentan con la capacitación suficiente para desempeñar sus actividades laborales. Aunque se encuentra en un riesgo bajo es probable que haya dificultades de concentración y de organización de las funciones.

<b>MORBILIDAD SENTIDO- EMOCIONALES</b>											
<b>P66</b>	<b>P67</b>	<b>P68</b>	<b>P69</b>	<b>P70</b>	<b>P71</b>	<b>P72</b>	<b>P73</b>	<b>P74</b>	<b>P75</b>	<b>P76</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	18
2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
<b>PROMEDIO</b>											<b>12,9</b>

Tabla 7. Morbilidad sentido- emocionales área administrativa

### Morbilidad sentido- emocionales

Riesgo bajo: No se evidencian alteraciones emocionales derivadas del estrés laboral.

<b>MORBILIDAD SENTIDO- COMPORTAMENTALES</b>										
<b>P77</b>	<b>P78</b>	<b>P79</b>	<b>P80</b>	<b>P81</b>	<b>P82</b>	<b>P83</b>	<b>P84</b>	<b>P85</b>	<b>SUMATORIA</b>	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
2	2	2	2	2	1	2	1	1	15	
1	1	1	1	1	4	2	1	1	13	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
<b>PROMEDIO</b>									<b>10,3</b>	

Tabla 8. Morbilidad sentido- comportamentales área administrativa

**Morbilidad sentido- comportamentales**

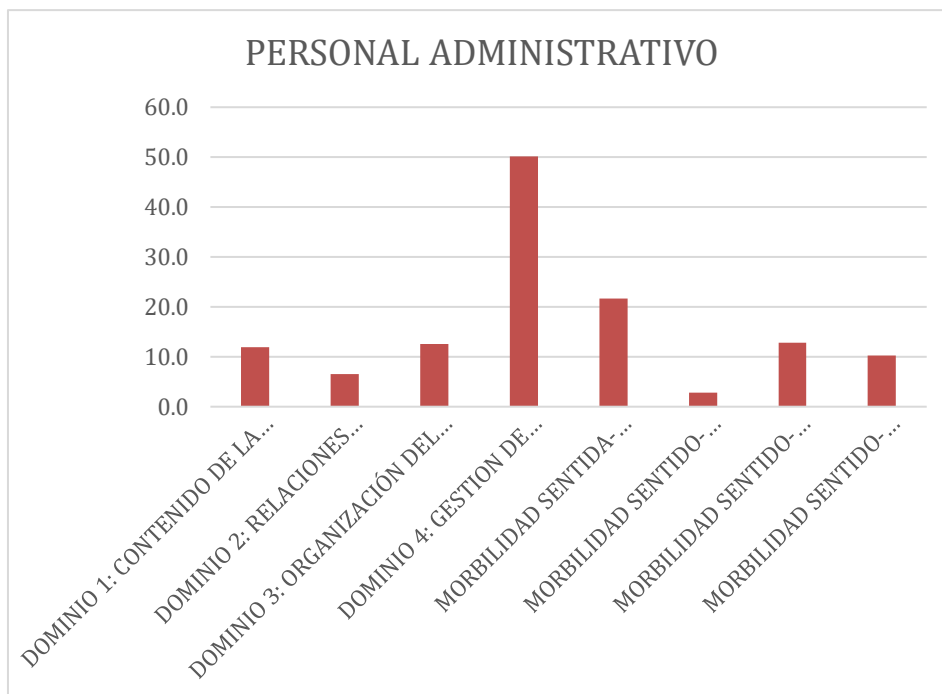
Riesgo Bajo: No se evidencia alteraciones comportamentales derivadas del estrés laboral, que pudiesen perjudicar la salud física y mental de los colaboradores.

**CONSOLIDADO POR FACTOR AREA ADMINISTRATIVO**

<b>CONSOLIDADO POR FACTOR- PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>PROMEDIO CONSOLIDADO</b>
<b>DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA</b>	11,9
<b>DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS</b>	6,5
<b>DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>	12,6
<b>DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL</b>	50,1
<b>MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLÓGICA</b>	21,6
<b>MORBILIDAD SENTIDO- COGNOSCITIVAS</b>	2,9
<b>MORBILIDAD SENTIDO- EMOCIONALES</b>	12,9
<b>MORBILIDAD SENTIDO- COMPORTAMENTALES</b>	10,3

Tabla 9. Consolidado por factor- personal administrativo





### ANÁLISIS DOMINIOS: ÁREA COMERCIAL

DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUMATORIA
1	2	1	1	1	2	2	10
2	3	2	2	2	3	3	17
2	2	1	1	2	2	3	13
1	2	2	1	1	1	3	11
<b>PROMEDIO</b>							<b>12,8</b>

Tabla 10. Contenido de la tarea área comercial

**Riesgo:** Bajo, las respuestas refieren diversidad, claridad, control y autonomía sobre las tareas desempeñadas, así mismo se evidencia que los empleados sienten que tienen las habilidades físicas y cognitivas para responder ante las exigencias de la tarea, y en su mayoría se sienten satisfechos con la labor realizada; sin embargo, se



2	1	2	1	4	3	1	2	2	18
3	1	2	1	3	3	1	2	3	19
3	1	2	1	2	1	1	1	2	14
4	1	3	1	2	3	1	1	2	18
<b>PROMEDIO</b>									17,3

Tabla 12. Organización del tiempo de trabajo área comercial

**Riesgo:** Medio, (requiere de atención urgente o lo antes posible) Aunque los resultados no demuestran que los colaboradores deban doblar turno o trabajar el horario nocturno y que generalmente pueden descansar los fines de semana, se evidencia una alta demanda cuantitativa en las funciones, que los hace extender su jornada de trabajo, y en la mayoría de veces expresan no tener un descanso reglamentario.

<b>DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL</b>																									
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P		SUMA
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		TORIA
3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	P46		
1	2	1	3	4	1	2	4	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	1	2	2	1	1	61	
1	4	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	1	1	2	66	
1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	4	4	4	4	1	4	4	2	3	1	1	2	57	
1	4	1	3	3	3	2	3	1	2	2	1	4	4	3	4	2	4	4	1	2	1	1	1	57	
																							<b>PRO</b>		
																							<b>MEDI</b>		
																							<b>O</b>	60,3	

Tabla 13. Gestión de personal área comercial

**Riesgo:** Medio, (requiere de atención urgente o lo antes posible) las puntuaciones en estos ítems evidencia, que existe inducción inicial al trabajo, pero no son claras las reinducciones; adicional hay una percepción de pocas posibilidades para capacitarse en las funciones específicas realizadas y algunas otras áreas de interés. Percepción de bajas posibilidades de planes de carrera y retribución (psicológica) a cambio de las contribuciones o esfuerzos laborales de parte del colaborador.

Aunque los colaboradores indican que solo algunas veces encuentran equidad entre las funciones que realizan, y la recompensa financiera, y la satisfacción de sus necesidades básicas, tienen una sensación de estabilidad laboral.

Factor Protector: Estabilidad laboral

Recomendación: Generar planes de bienestar extensivos a la familia (salud, educación, recreación), a través de convenios con cajas de compensaciones.

Capacitaciones para desarrollar competencias a nivel laboral.

MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLÓGICA																	
P4	P4	P4	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P5	P6	P6	P6		SUMATO
7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	P63	RIA
2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	23
2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	30
2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	24
2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	24
																<b>PROMEDIO</b>	<b>25,3</b>

Tabla 14. Morbilidad sentida- fisiológica área comercial

<b>MORBILIDAD SENTIDA- COGNOSCITIVAS</b>		
<b>P64</b>	<b>P65</b>	<b>SUMATORIA</b>
2	1	3
3	2	5
2	2	4
1	1	2
	<b>PROMEDIO</b>	<b>3,5</b>

Tabla 15. Morbilidad sentida- cognoscitivas área comercial

<b>MORBILIDAD SENTIDA- EMOCIONALES</b>											
<b>P66</b>	<b>P67</b>	<b>P68</b>	<b>P69</b>	<b>P70</b>	<b>P71</b>	<b>P72</b>	<b>P73</b>	<b>P74</b>	<b>P75</b>	<b>P76</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	14
2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	22
1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	17
2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	17
										<b>PROMEDIO</b>	<b>17,5</b>

Tabla 16. Morbilidad sentida- emocionales área comercial

<b>MORBILIDAD SENTIDA- COMPORTAMENTALES</b>									
<b>P77</b>	<b>P78</b>	<b>P79</b>	<b>P80</b>	<b>P81</b>	<b>P82</b>	<b>P83</b>	<b>P84</b>	<b>P85</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	1	2	1	1	1	1	1	10
1	1	2	3	1	1	1	1	1	12
2	2	1	2	2	1	1	1	1	13
2	1	1	1	1	1	1	1	1	10
<b>PROMEDIO</b>									<b>11,3</b>

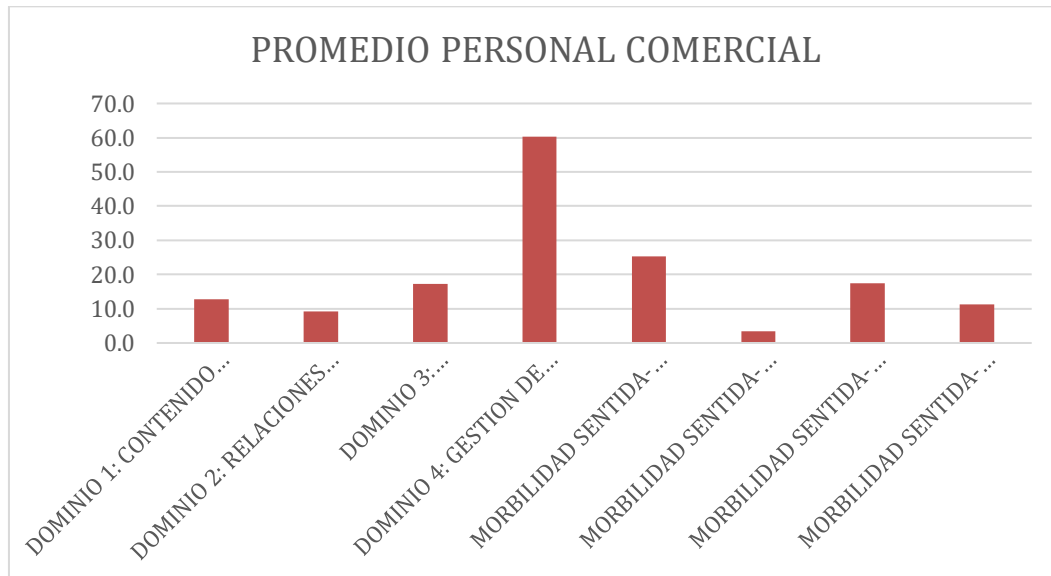
Tabla 17. Morbilidad sentida—comportamentales, área comercial

Morbilidad sentida: Riesgo Bajo, no se evidencian efectos fisiológicos, cognoscitivos, emocionales y comportamentales adversos derivados del estrés laboral. Se intuyen capacidades y habilidades cognitivas y emocionales equilibrados con las demandas de la labor realizada, sin que estas afecten el bienestar de los colaboradores.

#### **CONSOLIDADO POR FACTOR AREA COMERCIAL**

<b>CONSOLIDADO POR FACTOR- PERSONAL COMERCIAL</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>PROMEDIO CONSOLIDADO</b>
<b>DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA</b>	12,8
<b>DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS</b>	9,3
<b>DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>	17,3
<b>DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL</b>	60,3
<b>MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLÓGICA</b>	25,3
<b>MORBILIDAD SENTIDA- COGNOSCITIVAS</b>	3,5
<b>MORBILIDAD SENTIDA- EMOCIONALES</b>	17,5

Tabla 18. Consolidado por factor área comercial

**ANALISIS DOMINIOS: AREA LOGISTICA Y DE PLANTA**

DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUMATORIA
1	1	2	2	2	1	3	12
2	2	1	1	2	1	1	10
3	1	1	1	1	1	1	9
1	2	3	2	1	2	2	13
3	2	2	1	2	2	2	14
1	2	2	1	1	1	2	10
3	3	1	2	2	1	2	14
2	3	1	1	1	1	2	11
2	3	2	1	1	1	2	12
1	3	1	1	1	1	1	9
2	2	1	2	2	2	1	12
3	2	2	1	1	1	1	11
2	2	1	1	1	1	2	10

						<b>PROMEDIO</b>	<b>11,3</b>

Tabla 19. Contenido de la tarea área logística y de planta

**Riesgo:** Bajo, Las puntuaciones indican que los colaboradores perciben sus tareas como de alta complejidad, sin embargo, se sienten con las capacidades o habilidades técnicas para responder a las exigencias de estas; además tienen la sensación de claridad, control y autonomía sobre la tarea. Se evidencia satisfacción por la contribución hecha a la compañía, y que las demandas cuantitativas se encuentran equilibradas.

Factor de Protección: Satisfacción con las funciones propias de su trabajo.

<b>DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS</b>						
<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>SUMATORIA</b>
2	1	4	2	2	2	13
1	1	1	1	2	3	9
1	1	4	1	1	1	9
2	1	2	1	1	1	8
1	2	2	2	2	2	11
1	2	2	1	1	1	8
2	1	3	2	2	2	12
1	1	2	1	1	1	7
1	1	2	1	1	1	7
1	1	2	1	1	1	7
1	1	4	1	2	1	10
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	2	2	8



								<b>PROMEDIO</b>	8,8

Tabla 20. Relaciones humanas, área logística y de planta

**Riesgo:** Bajo, Las puntuaciones describen comunicación directa, amable y sin dificultad con los líderes, al igual que retroalimentación de las tareas desarrolladas de manera positiva; el trabajo en equipo y la cooperación mutua, como las buenas relaciones con los compañeros está presente en la dinámica laboral.

<b>DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>									
<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>P22</b>	<b>SUMATORIA</b>
3	1	2	1	3	3	1	2	2	18
3	1	2	1	2	1	1	1	2	14
2	1	1	1	2	3	1	1	1	13
3	1	3	1	3	3	1	2	4	21
2	1	2	1	3	3	1	1	3	17
2	1	3	1	2	2	1	4	3	19
1	1	1	1	3	4	1	2	1	15
2	2	2	2	3	3	1	1	1	17
2	1	2	1	1	3	1	1	2	14
2	1	2	1	1	3	1	1	2	14
3	1	2	1	1	2	1	1	2	14
2	1	1	2	1	2	1	1	2	13
1	1	2	1	2	2	1	1	2	13
								<b>PROMEDIO</b>	15,5









1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
									<b>PROMEDIO</b>	<b>10,2</b>

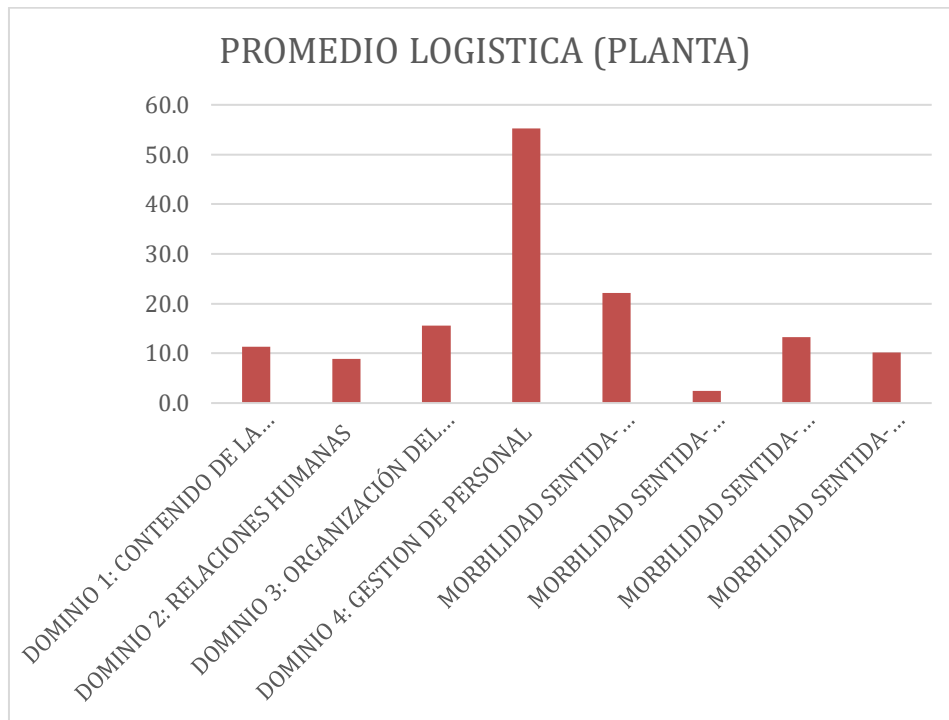
Tabla 26. Morbilidad sentida- comportamentales, área logística y planta.

Morbilidad sentida: Riesgo Bajo, no se evidencian efectos fisiológicos, cognoscitivos, emocionales y comportamentales adversos derivados del estrés laboral. Se intuyen capacidades y habilidades cognitivas y emocionales equilibrados con las demandas de la labor realizada, sin que estas afecten el bienestar de los colaboradores.

#### **CONSOLIDADO POR FACTOR AREA LOGISTICA Y DE PLANTA**

<b>CONSOLIDADO POR FACTOR- PERSONAL LOGISTICA (PLANTA)</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>PROMEDIO CONSOLIDADO</b>
<b>DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA</b>	11,3
<b>DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS</b>	8,8
<b>DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO</b>	15,5
<b>DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL</b>	55,2
<b>MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLÓGICA</b>	22,2
<b>MORBILIDAD SENTIDA- COGNOSCITIVAS</b>	2,5
<b>MORBILIDAD SENTIDA- EMOCIONALES</b>	13,2
<b>MORBILIDAD SENTIDA- COMPORTAMENTALES</b>	10,2

Tabla 27. Consolidado por factor, área logística y planta.



### ANALISIS DOMINIOS: AREA APLICACIÓN MANUAL

DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUMATORIA
1	3	2	1	1	1	1	10
3	3	4	1	1	1	3	16
3	3	2	1	1	1	1	12
1	3	2	1	1	1	1	10
1	1	2	1	1	1	3	10
4	3	3	1	1	1	1	14
3	1	4	1	1	1	1	12
3	3	1	1	1	1	1	11
2	1	2	3	2	3	1	14
3	3	4	1	1	1	1	14
3	4	2	1	1	1	1	13

3	3	2	1	1	1	2	13
3	1	4	1	1	1	1	12
3	3	3	1	2	1	1	14
3	3	2	1	1	1	1	12
<b>PROMEDIO</b>							<b>12,5</b>

Tabla 28. Contenido de la tarea, área de aplicación manual.

**Riesgo:** Bajo, Las puntuaciones indican que los colaboradores perciben un nivel bajo de complejidad en sus funciones, sienten total confianza en sus capacidades o habilidades técnicas para responder a las exigencias de estas; además expresan alta sensación de claridad y control sobre la tarea y diversidad en las mismas, aunque el nivel de autonomía es bajo. Se evidencia satisfacción por la contribución hecha a la compañía través de sus funciones, y que las demandas cuantitativas se encuentran equilibradas con el tiempo con el cuentan para realizarlas.

Factor de Protección: Satisfacción con las funciones propias de su trabajo. Equidad entre habilidades vs complejidad de la tarea

<b>DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS</b>						
<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	1	1	1	1	6
1	3	2	1	3	3	13
1	3	1	3	2	3	13
1	1	1	1	1	1	6
1	1	4	2	2	3	13



1	1	2	1	3	3	11
1	3	2	1	3	3	13
1	1	1	1	1	1	6
3	1	4	1	2	1	12
1	3	2	1	3	3	13
2	1	1	1	2	2	9
2	3	4	1	1	1	12
1	1	1	1	1	1	6
2	2	2	2	2	2	12
2	2	1	2	2	2	11
					<b>PROMEDIO</b>	10,4

Tabla 29. Relaciones humanas, área de aplicación manual.

**Riesgo:** Bajo, Aunque el promedio indica un riesgo bajo en este área, y en general los colaboradores expresan la posibilidad de tener una comunicación directa y de manera respetuosa con sus líderes, el 31% de colaboradores en este área percibe que esta situación se presenta solo algunas veces. De igual manera se percibe que la retroalimentación de las tareas desarrolladas se realiza de manera positiva. Las relaciones de cooperación mutua y respetuosa entre compañeros está presente en un alto porcentaje, el 37 % opina que solo algunas veces se entiende bien con sus compañeros.

Recomendación: Trabajo en equipo.

DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO									
P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMATORIA
1	1	2	1	1	3	1	1	2	13
2	1	2	1	4	3	1	1	2	17
2	1	2	1	4	4	1	3	2	20
1	2	1	1	1	4	1	1	1	13
3	1	2	1	3	3	1	1	1	16
4	2	2	1	3	3	1	1	2	19
2	2	2	1	3	3	1	1	2	17
2	1	1	1	1	1	1	2	3	13
4	1	1	1	2	1	1	1	4	16
2	2	2	1	3	3	1	4	2	20
3	1	2	1	3	2	1	1	2	16
4	1	1	1	4	1	1	1	4	18
4	1	3	1	2	2	1	1	1	16
2	1	2	1	2	2	1	1	2	14
2	1	2	1	2	3	1	1	2	15
<b>PROMEDIO</b>									16,2

Tabla 30. Organización del tiempo de trabajo, área de aplicación manual.

**Riesgo:** Bajo. Los colaboradores tienen la posibilidad de descansar en fin de semana, no es necesario doblar turno, o trabajar en horarios nocturno, lo que evita generar un impacto negativo en su vida extra laboral. Sin embargo, existe la percepción de alta demanda cuantitativa en sus funciones que en ocasiones conllevan a tener jornadas extensas de trabajo y que los espacios de descanso no son claros.





1	2	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2	28
2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	23
2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	21
<b>PROMED</b>																	
<b>IO</b>																<b>22,1</b>	

Tabla 32. Morbilidad sentida- fisiología área aplicación manual.

<b>MORBILIDAD SENTIDA- COGNOSCITIVAS</b>		
<b>P64</b>	<b>P65</b>	<b>SUMATORIA</b>
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
2	1	3
1	1	2
1	1	2
2	1	3
1	1	2

PROMEDIO

2,1

Tabla 33. Morbilidad sentida- cognoscitivas área aplicación manual.

MORBILIDAD SENTIDA- EMOCIONALES											
P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	SUMATORIA
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	13
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	14
1	1	3	2	4	1	1	1	1	1	1	17
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	13
1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	16
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	12
2	2	3	1	2	3	2	1	2	4	3	25
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
										<b>PROMEDIO</b>	<b>13,6</b>

Tabla 33. Morbilidad sentida- emocionales, área aplicación manual.

MORBILIDAD SENTIDA- COMPORTAMENTALES									
P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	PREGUNTA 85	SUMATORIA
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	1	1	1	2	1	2	1	1	11

1	1	1	1	1	2	1	1	1	10
1	1	1	1	1	1	1	1	2	10
1	4	2	2	2	2	1	1	2	17
1	1	2	1	2	2	1	1	2	13
1	1	2	1	1	2	2	1	1	12
1	1	2	2	2	1	2	1	2	14
4	1	1	1	1	1	4	2	2	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	2	1	2	3	1	1	3	1	15
1	1	1	4	1	1	1	1	1	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
<b>PROMEDIO</b>									<b>11,7</b>

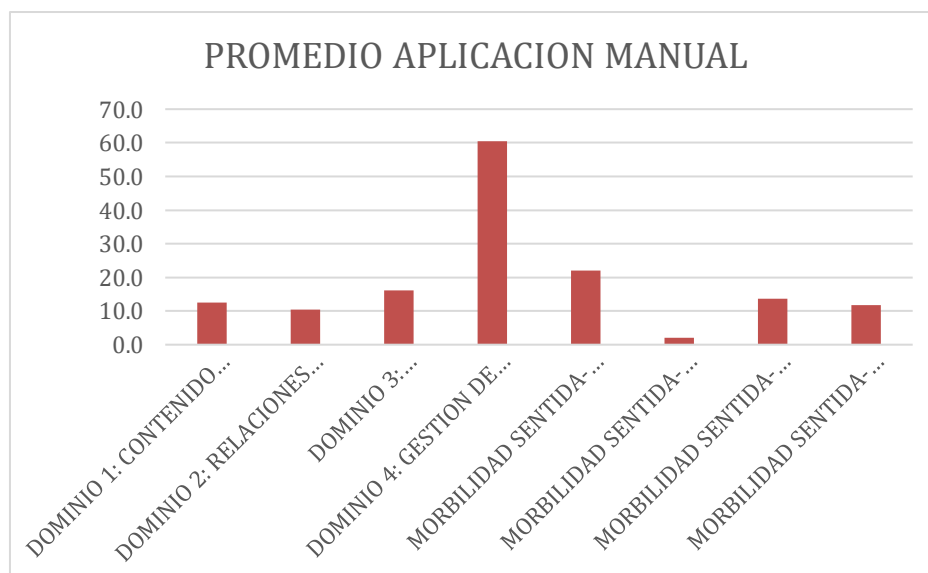
Tabla 34. Morbilidad sentida- comportamentales, área aplicación manual.

Morbilidad sentida: Riesgo Bajo, no se evidencian efectos fisiológicos, cognoscitivos, emocionales y comportamentales adversos derivados del estrés laboral. Se intuyen capacidades y habilidades cognitivas y emocionales equilibrados con las demandas de la labor realizada, sin que estas afecten el bienestar de los colaboradores

## CONSOLIDADO POR FACTOR AREA APLICACIÓN MANUAL

CONSOLIDADO POR FACTOR- PERSONAL APLICACIÓN MANUAL	
FACTOR	PROMEDIO CONSOLIDADO
DOMINIO 1: CONTENIDO DE LA TAREA	12,5
DOMINIO 2: RELACIONES HUMANAS	10,4
DOMINIO 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO	16,2
DOMINIO 4: GESTION DE PERSONAL	60,4
MORBILIDAD SENTIDA- FISIOLÓGICA	22,1
MORBILIDAD SENTIDA- COGNOSCITIVAS	2,1
MORBILIDAD SENTIDA- EMOCIONALES	13,6
MORBILIDAD SENTIDA- COMPORTAMENTALES	11,7

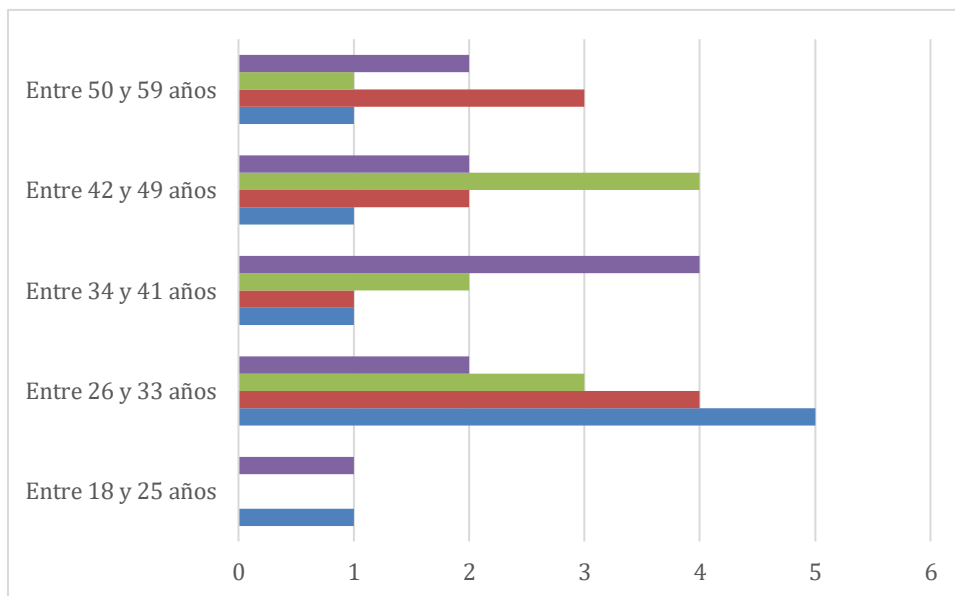
Tabla 35. Consolidado por factor área aplicación manual





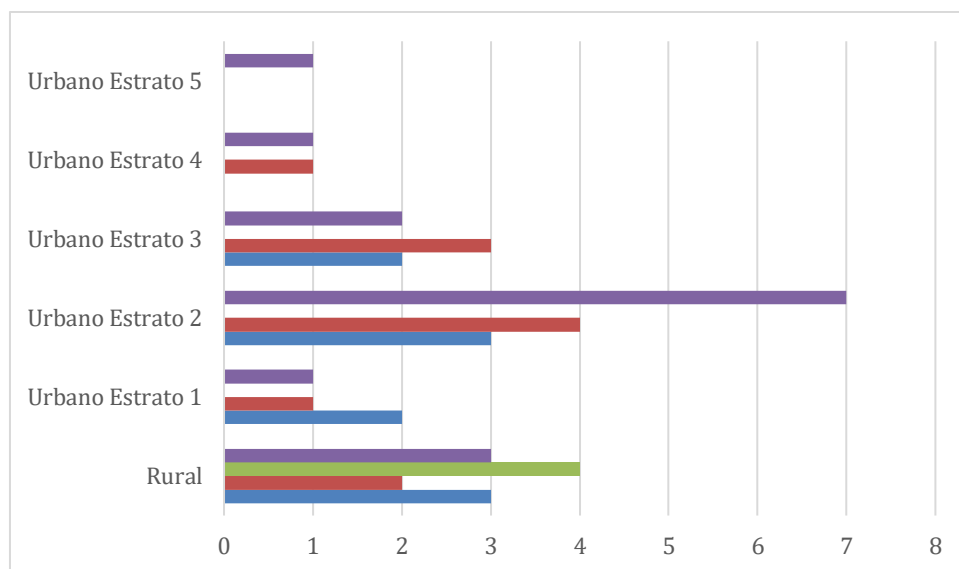
**Relación de factores Sociodemográficos con los Ítems que miden la sensación de equidad entre la contribución a la compañía vs la retribución de la misma.**

Edad VS pregunta 31, ¿hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?



**Análisis:** La pregunta 31 está directamente enfocada en las oportunidades de ascender dentro de la compañía, lo cual es percibido con un alto grado de pesimismo dentro de las personas que tienen entre 42 y 49 años de edad, seguido por las personas que tienen entre 26 y 33 años y en una menor medida para los que tienen entre 34 y 41 años. Por lo cual se concluye que no son favorables las perspectivas de ascenso dentro de la organización.

Estrato socioeconómico VS pregunta 32, ¿El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?



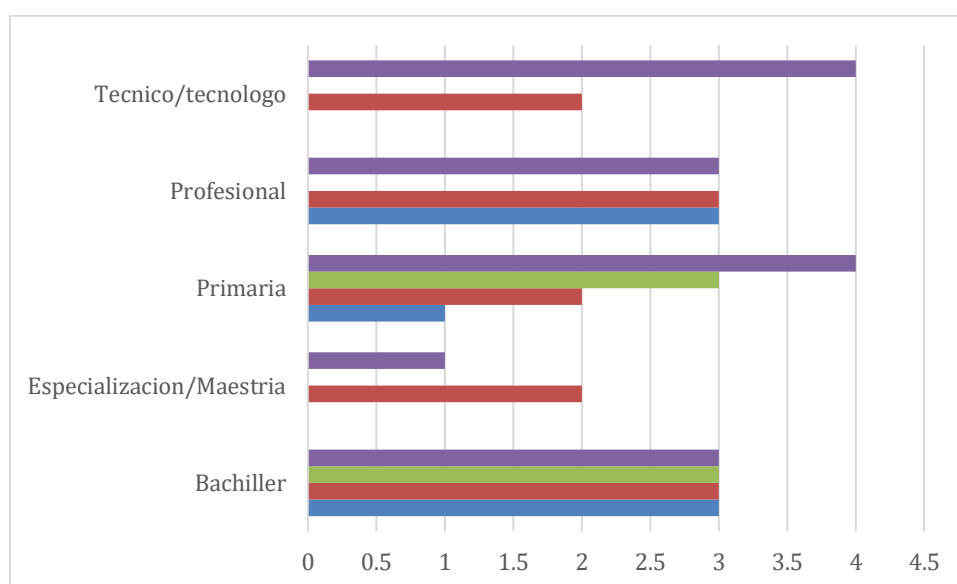
**Análisis:** La pregunta 32 evalúa el nivel de sus necesidades básicas, lo cual se evidencia que:

- En la zona rural hay un alto grado de inconformidad ya que el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que el salario no cubre totalmente sus necesidades.
- El estrato 1 el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan que algunas veces el salario les permite cubrir sus necesidades.
- En el estrato 2 predomina en las encuestas un alto grado de satisfacción ya que siempre el salario les permite cubrir sus necesidades.
- En el estrato 3 la gran mayoría de veces se encuentran satisfechos con sus ingresos.

- El estrato 4 y 5 coinciden en que siempre el salario les permite satisfacer sus necesidades básicas.

Por lo cual se concluye que la gran mayoría del nivel socioeconómico puede satisfacer sus necesidades básicas.

Nivel de escolaridad VS Pregunta 33, ¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?



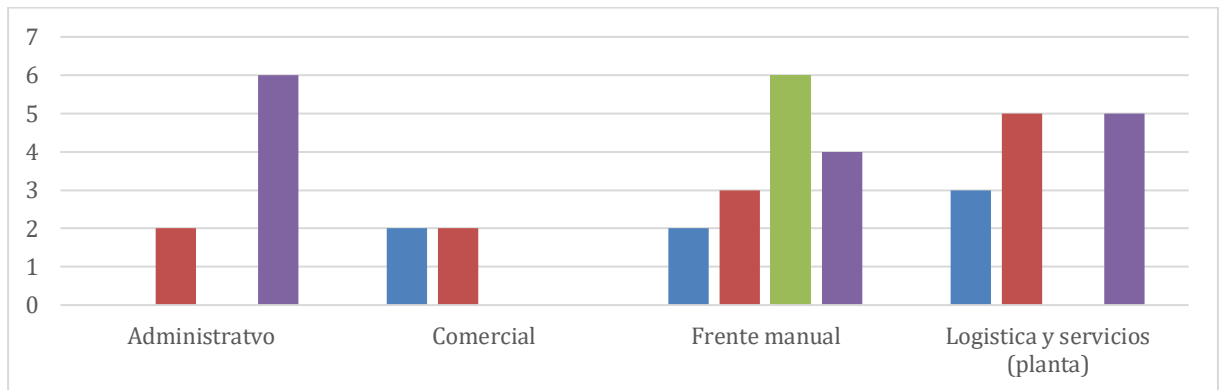
**Análisis:** La pregunta 33 analiza el grado de conformidad económica de acuerdo a las actividades realizadas, evidenciándose que tanto los bachilleres como los profesionales tienen una igualdad de criterios retributivo frente a sus actividades laborales. Por tanto, es un poco complejo clasificar su nivel de satisfacción.

En el nivel de Especialización/ Maestría la gran mayoría de veces está de acuerdo con lo devengado.

Primaria, y Técnico/Tecnólogo, siempre están de acuerdo con su remuneración económica.

Se concluye el nivel de escolaridad Técnicos, tecnólogos y primaria están de acuerdo con su asignación salarial

Área de la empresa VS Pregunta 33 ¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?



**Análisis:** De acuerdo al gráfico se observa que el área administrativa se encuentra satisfecha con la remuneración recibida.

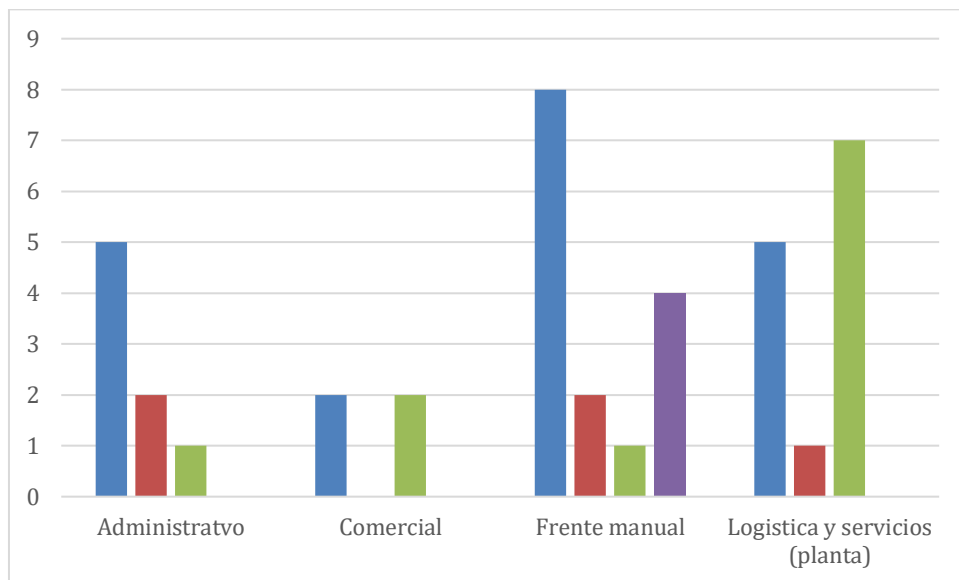
El departamento comercial presenta igualdad de opinión entre algunas veces y gran mayoría de veces.

El frente manual expresa no sentirse conforme con su compensación económica.

El área de logística y servicios manifiestan estar la gran mayoría de veces o siempre estar de acuerdo con lo devengado.

Por lo cual se concluye que los colaboradores del frente manual presentan el mayor grado de inconformidad frente a su remuneración.

Área de la empresa VS pregunta 3 ¿Las tareas que usted hace son muy difíciles?



**Análisis:** De acuerdo a la pregunta 3 el departamento administrativo expresa que algunas veces sus tareas son difíciles, en el área comercial se observa que el personal presenta una igualdad de criterios entre algunas veces/ y nunca frente al desempeño de sus tareas.

El frente manual opina que sus actividades algunas veces son muy difíciles a diferencia de logística y servicios expresan que nunca sus tareas son difíciles.

Con lo cual se concluye que el factor predominante es algunas veces de dificultad.

## ESTRATEGIA DE INTERVENCION

Una vez se analizó cada dominio del test detallado por área de la organización, se procedió a evaluar y clasificar el nivel de riesgo de los Factores psicosociales, identificando que el nivel de riesgo más alto a nivel general se encuentra en MEDIO, en el dominio de Gestión del personal el cual, de acuerdo a la interpretación de niveles de peligrosidad del Test Bocanument, requiere de “Atención urgente o lo antes posible”

Área de la empresa	Dominio 4: Gestión del personal
Área Administrativa	Riesgo Medio
Área Comercial	Riesgo Medio
Área logística y de planta	Riesgo Medio
Área Aplicación manual	Riesgo Medio

Este dominio hace referencia al conocimiento de sus funciones y la satisfacción con las mismas, la claridad en las instrucciones, la compensación económica y la satisfacciones de sus necesidades, la posibilidad de educación, el desarrollo profesional dentro de la organización y el reconocimiento por el aporte realizado en el desempeño de sus funciones, haciendo esta última parte de la compensación psicológica o emocional que recibe el colaborador por su contribución a la compañía

De acuerdo a los análisis que se realizaron para este dominio, se identifica que las personas cuentan con la posibilidad de recibir inducción y reinducción, y algún tipo de capacitación en sus labores, expresan conocer sus funciones, aunque un porcentaje

de los colaboradores atribuyen, algunas veces poca claridad en las instrucciones; de igual forma expresan que siempre o en las mayoría de veces, su compensación económica, responde equitativamente a la labor realizada y que esta permite la satisfacción de sus necesidades; sin embargo no se expresa el mismo nivel de satisfacción en cuanto al reconocimiento, la retroalimentación y el valor que se da a la labor realizada y el buen desempeño en sus funciones, como también planes de beneficios extensivos a las familias.

Se identifica también en nivel MEDIO de riesgo, el dominio de Organización del Tiempo de Trabajo, solo para el área Comercial, haciendo referencia a que la demanda cuantitativa de trabajo no es equitativa con el tiempo que se dispone para ejecutar las tareas.

De acuerdo a lo mencionado hasta ahora, y basados en la Teoría de la Motivación humana de Maslow, en donde se identifican factores y necesidades intrínsecas y extrínsecas, ordenadas jerárquicamente, que impulsan a las personas a actuar en busca de la satisfacción de estas, y que tal satisfacción supone una contribución a la sensación de bienestar, físico, emocional y social, se plantea la estrategia de intervención.

Teniendo en cuenta, que la jerarquía de necesidades establecida por Maslow, inicia con las necesidades orientas a la supervivencia, y se van dirigiendo hacia las orientadas al crecimiento personal, aquellas que suponen una carencia, tales como las fisiológicas (Hambre, sed, descanso), de Protección y Seguridad (sentirse fuera de peligro, Vivienda, salud, cuidado, estabilidad laboral, entre otros), de Amor y Pertenencia (Ser aceptado, buenas relaciones entre compañeros, clima laboral positivo, estabilidad laboral, compañerismo, comunicación respetuosa), se encuentran

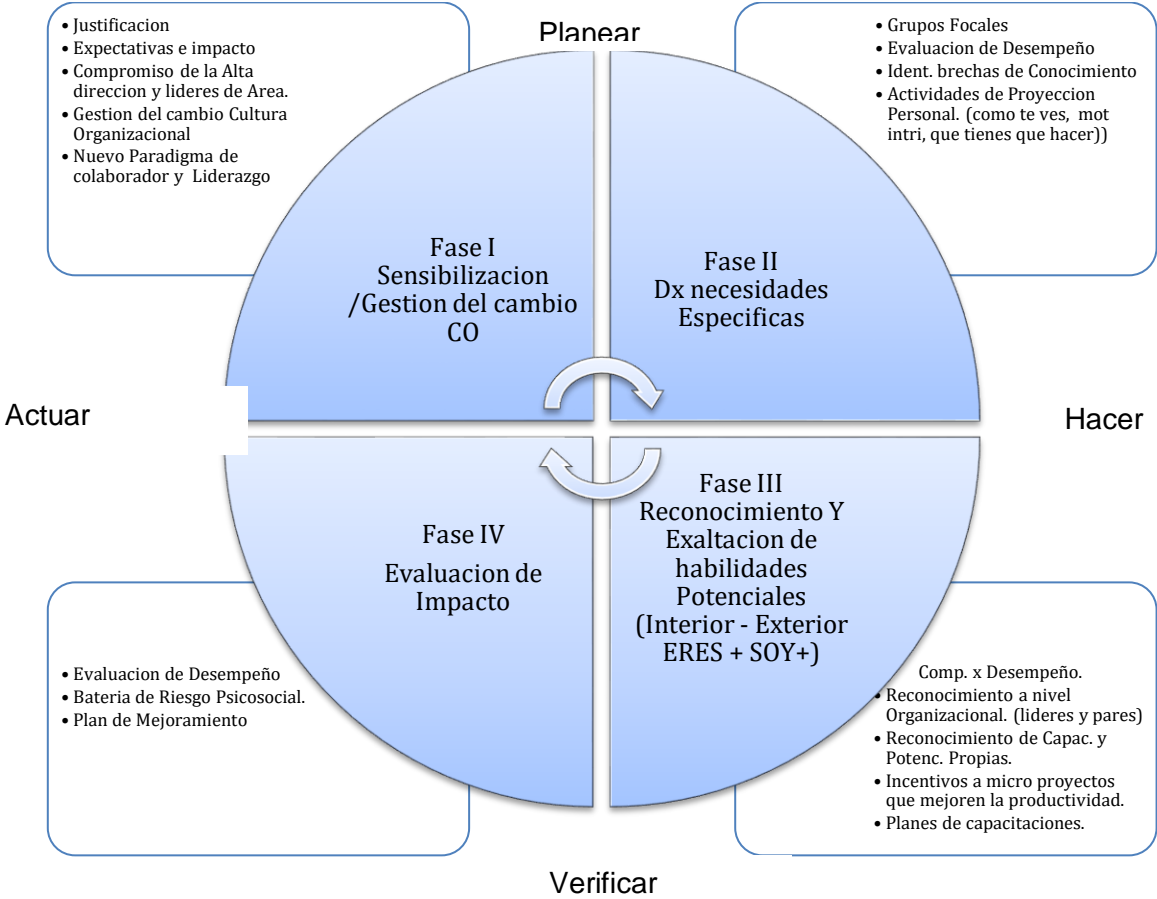
cubiertas y casi siempre satisfechas; por el contrario según las puntuaciones del test, se evidencia una debilidad en la satisfacción en las necesidades de Valoración (ser reconocidos y apreciados por los demás).

Se tiene en cuenta también, como sustento teórico, la teoría de la motivación Intrínseca y Extrínseca, en donde no existe material probatorio de que la una sustituya a la otra, o de que no puedan ser estimuladas de manera simultánea.

La intención entonces es incentivar el Reconocimiento del trabajo realizado, para incrementar la confianza y la motivación del colaborador, que logre impactar de manera positiva la percepción que tiene la persona de la retribución que consigue de la empresa a su esfuerzo y contribución, y de esta manera contribuya a su productividad, a través del ejercicio del Liderazgo y la exaltación del desempeño.



**RECONOCIMIENTO DEL SER  
(INTERIOR – EXTERIOR)**



**MOTIVACIÓN INTRIN. – EXTRIN.**

## CONCLUSIONES

- La evaluación de los factores de Riesgo Psicosocial cumple la función primordial de conocer la percepción que tiene el colaborador del contexto laboral en el cual se desenvuelve y la influencia de este en su salud física y mental, pero a la vez se constituye como una herramienta invaluable para la construcción de una visión panorámica de que lo que es la organización, de su cultural, de su clima, de sus oportunidades de mejora y potenciales de desarrollo, como punto de partida para iniciar la gestión del cambio, según el compromiso de sus directivos.
- Dentro de una organización se pueden encontrar diversidad de condiciones socios económicos, educativos y demográficos, que enriquecen la interacción hombre – tarea – contexto, de los cuales es necesario reconocer el potencial y necesidades de cada colaborador y las funciones propias que realiza, para garantizar la sostenibilidad de la organización, creando un balance entre productividad y cuidado del personal.
- Para garantizar la sostenibilidad de la organización y considerando a la persona como un ser biopsicosocial, ha de haber un balance entre el cuidado del personal, la productividad del mismo, y la relación con el contexto; lo que genera la necesidad de iniciar acciones encaminadas a la capacitación, el desarrollo de nueva habilidades, el reconocimiento de la contribución de los colaboradores, el ejercicio del liderazgo y la comunicación efectiva que genere ambientes de trabajo sanos, y favorezcan la salud física y mental de cada actor de la interacción laboral.
- La identificación de los factores psicosociales que se pueden presentar dentro de una organización es fundamental para conocer la situación que vive cada

persona, si bien tener un buen ambiente laboral es primordial también lo es, que sus colaboradores se sientan a gusto con su trabajo, sientan que su trabajo es valorado y puedan contar con elementos que representen bienestar personal, profesional y familiar.

- Puede describirse a SERVISURCO en general como una organización sana psicosocialmente, en donde el 75 por ciento de dominios en todas sus áreas, están clasificados con riesgo bajo, y las puntuaciones permiten interpretar que poseen un clima laboral óptimo, en el cual, hay existencia de comunicación clara y respetuosa, sensación de compañerismo, buen trato y retroalimentación por parte de los líderes.
- El factor de riesgo predominante y transversal a la organización se presenta en el dominio de GESTION DEL PERSONAL, en donde al analizar la ponderación por ítem se determina, que el alto riesgo obedece al poco reconocimiento al trabajo realizado y al esfuerzo como contribución a la empresa; de igual manera se identifica la percepción de escasa retroalimentación de forma clara y asertiva de parte del líder.
- Se destaca la importancia de establecer una sensación de equidad entre la contribución que realiza el colaborador a la compañía y la retribución que este recibe de la organización, en termino de valoración y reconocimiento.
- Como factor protector transversal a la organización se encuentra la sensación de seguridad y continuidad laboral, en todas las áreas, niveles educativos y socioeconómicos, la satisfacción con las funciones realizadas, la capacidad para responder a las exigencias de estas, y con la compensación económica obtenida de estas.

- Cabe resaltar que la única área que se identificó con una percepción baja acerca de la equidad entre la compensación económica y la satisfacción de las necesidades básicas, fue en el área de Aplicación manual (operarios de campo, de estratos 1 y 2 o rural), por lo cual, hipotéticamente, es posible que el personal cuente con una compensación salarial adecuada según su nivel educativo y las funciones realizadas, pero esta no es suficiente ya que son la única fuente de ingresos de núcleo familiar.
- El Domino Organización del tiempo de trabajo, resulto con nivel de riesgo MEDIO, solo para el área comercial SERVISURCO, lo que supone altas demandas cuantitativas del cargo, haciéndose necesario el análisis psicosocial del cargo, y la revisión de funciones asignadas, como también la reorganización o distribución de las mismas.
- Se evidencia que Indistintamente a las condiciones sociodemográficas, tales como estrato socio económico, y nivel de escolaridad, cada uno de los colaboradores se sienten satisfechos con las actividades desempeñadas, las exigencias de este, y la compensación económica obtenida como retribución a su esfuerzo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar la estrategia propuesta u otros planes de mejora que permitan disminuir el nivel de riesgo psicosocial identificado a nivel de GESTION DE PERSONAL, específicamente en el factor de reconocimiento y recompensa al colaborador, y así disminuir la probabilidad de la aparición de efectos en la salud emocional del colaborador y la motivación de este.
- Realizar evaluación final del impacto que puede generar la estrategia de intervención para realizar réplicas de la misma a otros factores de riesgo que puedan presentarse, o realizar las medidas de corrección necesarias.
- Realizar evaluación de riesgos psicosociales periódicamente, que permita realizar un seguimiento a la variación en los niveles de riesgo existentes, y la identificación de planes de acción y de mejora.
- Realizar seguimiento a los riesgos identificados incluso como bajos, para evitar que estos incrementen su nivel de peligrosidad para la salud mental y emocional de los colaboradores.
- Hacer uso de los factores de protección psicosocial como herramientas para optimizar el nivel de satisfacción de los colaboradores y paliar los posibles efectos de los riesgos existentes.

## REFERENCIAS

- Bienestar y salud mental: un compromiso de Mintrabajo y el sector Público. Julio 24 de 2019. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Olmos A. Bienestar y salud mental: un compromiso de Mintrabajo y el sector Público. Julio 24 de 2019. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Castillo, A. Jiménez, R. (2017) Factores de Riesgo Psicosocial en empresas de producción del sur Occidente Colombiano. Revista BIUMAR. ISSN: 2539-0716 – ISSN Electrónico 2619-1660
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú, Med. Exp. Salud Publica, 29(2).
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory 2º Edición. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Pública 2009; 83, 169-173. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272009000200003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003)

- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med Segur Trab (Internet)* 2011, 57. Suplemento1, 1-262. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Boada-Grau, J. *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC, 2013. p. <https://elibro.net/es/ereader/biblioucm/56620?page=53>
- Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de julio de 2008. Capítulo 1 Objeto, ámbito de aplicación y definiciones.
- Lunner Kolstrup Christina, Kallioniemi Maria, Lundqvist peter, Hanna-Kymäläinen Riitta, Stallones Lorann & Brumby Susan. *International Perspectives on Psychosocial Working Conditions, Mental Health, and Stress of Dairy Farm Operators*, [online] *Journal of Agromedicine*, 18:3, 244-255, 2013 [citato 6 octubre 2020] Disponible en: DOI: 10.1080/1059924X.2013.796903.
- CASALLAS Gómez Álvaro, Díaz Bello Yazmín, Lozada M María Amparo, Guerrero Juan “Propuesta de evaluación de Factores de riesgo Psicosociales población de Trabajadores de una Institución oficial”, Universidad Nacional De Colombia.

- Herrera, D. (2013). Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada... Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://elibro.net/es/lc/biblioucm/titulos/79339>



## ANEXOS

### Estructura instrumento Bocanument

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Encuesta para la evaluación de los Factores de Riesgo Sicosociales de origen laboral

Empresa \_\_\_\_\_ Sección \_\_\_\_\_

Nivel operativo \_\_\_\_\_ Nivel administrativo \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Evaluador \_\_\_\_\_

Área 1: Contenido de la tarea				
Factores	Siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1. ¿Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2. ¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3. ¿Las tareas que usted hace son muy difíciles?	4	3	2	1
4. ¿Sus funciones son suficientemente claras?	1	2	3	4
5. ¿Las tareas o funciones que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades?	1	2	3	4
6. ¿Se siente satisfecho con las funciones propias de su trabajo?	1	2	3	4
7. ¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4
Subtotales				
Total Área 1:				

Área 2: Relaciones humanas				
Factores	Siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
8. ¿Puede hablar sin dificultad con sus jefes?	1	2	3	4
9. ¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10. ¿Trabaja usted sin otras personas a su	4	3	2	1

alrededor?				
11. ¿Cuándo lo supervisan lo hacen de una manera positiva?	1	2	3	4
12. ¿Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua?	1	2	3	4
13. ¿En general, se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4
Subtotales				
Total Área 2:				

Área 3: Organización del tiempo de trabajo				
Factores	Siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
14. ¿La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15. ¿Hay rotación de los turnos de trabajo?	4	3	2	1
16. ¿Tiene que trabajar horas extras?	4	3	2	1
17. ¿Tiene que trabajar en turno nocturno?	4	3	2	1
18. ¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19. ¿Durante el turno puede hacer descansos cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20. ¿Tiene que doblar turno?	4	3	2	1
21. ¿Puede descansar los fines de semana?	1	2	3	4
22. ¿Tiene que trabajar a un ritmo muy rápido?	4	3	2	1
Subtotales				
Total Área 3:				

Área 4: Gestión de personal				
Factores	Siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
23. ¿Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24. ¿Se hacen actividades de re inducción?	1	2	3	4
25. ¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente el oficio o el cargo?	1	2	3	4
26. ¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con el cargo u oficio?	1	2	3	4
27. ¿Hay oportunidades de capacitación en otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28. ¿Se realizan actividades educativas relacionadas con Salud Ocupacional?	1	2	3	4
29. ¿Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30. ¿Hay rotación de cargos u oficios?	1	2	3	4
31. ¿Hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32. ¿El salario le permite satisfacer sus necesidades básicas?	1	2	3	4
33. ¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34. ¿Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35. ¿Hay programas de recreación para la familia además de los de las cajas de compensación?	1	2	3	4
36. ¿Hay préstamos para vivienda u otro tipo de ayuda relacionada con vivienda?	1	2	3	4
37. ¿Hay auxilios para la educación de la familia u otro tipo de ayuda en este sentido?	1	2	3	4
38. ¿Hay servicios de salud para la familia, además de los que ofrece la EPS	1	2	3	4
39. ¿Su desempeño en el trabajo o sus aportes, son reconocidos o valorados?	1	2	3	4
40. ¿Se permite la afiliación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41. ¿Existe algún fondo o cooperativa en la empresa, a la cual usted se pueda afiliar?	1	2	3	4

42. ¿Hay muchas dificultades para obtener un permiso?	4	3	2	1
43. ¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44. ¿La supervisión tiene un carácter más vigilante que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1
45. ¿Los jefes tienen la tendencia a buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
46. ¿Se ejecuta un Programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4
Subtotales				
Total Área 4:				

Bocanument – Berján

Versión modificada por L.G.Bocanument Z. 2003

Áreas	Grados de peligrosidad		
	Bajo	Medio	Alto
1	7 - 14	15 - 21	22 - 28
2	6 - 11	12 - 17	18 - 24
3	9 - 17	18 - 26	27 - 36
4	24 - 47	48 - 71	72 - 96

Grado de peligrosidad global	
Bajo	46 - 91
Medio	92 - 138
Alto	139 - 184

Morbilidad sentida - Grados de peligrosidad		
Bajo	Medio	Alto
39 - 77	78 - 116	117 - 156

Morbilidad sentida: Grados de peligrosidad según el tipo de reacciones				
Reacciones	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Fisiológicas	1 - 17	17 - 33	34 - 50	51 - 68
Cognoscitivas	18 - 19	2 - 3	4 - 5	6 - 8
Emocionales	20 - 31	12 - 23	24 - 35	36 - 48
Comportamentales	32 - 39	8 - 15	16 - 23	24 - 32

<b>Interpretación de los Grados de Peligrosidad</b>	
<b>Bajo</b>	Los Factores de Riesgo Sicosociales requieren "Atención progresiva y vigilancia"
<b>Medio</b>	Los Factores de Riesgo Sicosociales demandan "Atención urgente o lo antes posible"
<b>Alto</b>	Los Factores de Riesgo Sicosociales exigen "Corrección inmediata"

L.G.Bocanument Z.: Versión modificada 2004 - 2006

**Morbilidad sentida: Alteraciones físicas y síquicas asociadas con situaciones estresantes derivadas del trabajo**

¿Cuáles de las siguientes reacciones le suceden a usted como consecuencia de su trabajo?

Reacciones	Siempre	La gran mayoría de veces	Algunas veces	Nunca
1. Dolor de cabeza	4	3	2	1
2. Mareos	4	3	2	1
3. Ganas de vomitar	4	3	2	1
4. Gastritis	4	3	2	1
5. Diarrea	4	3	2	1
6. Estreñimiento(ponerse duro del estómago)	4	3	2	1
7. Dolor de cintura	4	3	2	1
8. Cansancio muscular	4	3	2	1
9. Temblor en las manos	4	3	2	1
10.Sudor en las manos	4	3	2	1
11.Palpitaciones	4	3	2	1
12.Rasquiña o picazón en la piel	4	3	2	1
13.Brotes en la piel	4	3	2	1
14.Muchas ganas de dormir	4	3	2	1
15.Dueme mal	4	3	2	1
16.Le dan muchas ganas de comer	4	3	2	1
17.Pierde el apetito	4	3	2	1
18.Se le olvida hacer las cosas	4	3	2	1
19.Dificultad para concentrarse en su trabajo	4	3	2	1
20.Se siente inseguro	4	3	2	1
21.Siente como miedo, pero no sabe qué hacer	4	3	2	1
22.Se siente incapaz de resolver sus problemas	4	3	2	1
23.Se vuelve agresivo	4	3	2	1
24.Se irrita o enoja con facilidad	4	3	2	1
25.Se desespera	4	3	2	1
26.Se siente triste	4	3	2	1
27. Se siente amenazado por algo pero no sabe qué es.	4	3	2	1

28.Se siente como frustrado	4	3	2	1
29.Le dan ganas de llorar	4	3	2	1
30.Se deprime	4	3	2	1
31.Disminuye su capacidad sexual	4	3	2	1
32.Es incapaz de hacer las cosas	4	3	2	1
33.Se ausenta del trabajo	4	3	2	1
34.Le da dificultad estarse quieto	4	3	2	1
35.Dificultad para comunicarse con los demás	4	3	2	1
36.Fuma más	4	3	2	1
37.Toma más trago (licor)	4	3	2	1
38.Toma medicamentos para tranquilizarse	4	3	2	1
39.Se accidenta con más frecuencia	4	3	2	1
Subtotales				
Total:				

Bocanument – Berján. Versión modificada por L.G.Bocanument Z. 2.003