

**EL RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INGELEC S.A.S.**

**SANDRA LILIANA MÁRQUEZ ARCINIEGAS  
OMAR JAVIER ARCINIEGAS VELÁSQUEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD - CESUN  
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2013**

**EL RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INGELEC S.A.S.**

**SANDRA LILIANA MÁRQUEZ ARCINIEGAS  
OMAR JAVIER ARCINIEGAS VELÁSQUEZ**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar el título de  
Especialistas en Salud Ocupacional**

**Asesor (a):  
CLAUDIA MERCEDES CALVACHE C.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD - CESUN  
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2013**

Las ideas y conclusiones aportadas en la Tesis de Grado, son responsabilidad exclusiva de su autor”.

Artículo 1º del Acuerdo número 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**NOTA DE ACEPTACIÓN:**

---

---

---

---

---

---

---

Firma Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, 30 de Agosto 2013

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos en primer lugar a Dios quien nos dio la vida y la ha llenado de bendiciones y que con su infinito amor nos ha regalado la sabiduría necesaria para culminar este nuevo ciclo de nuestra vida profesional.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y amor a nuestras familias que con su esfuerzo y apoyo incondicional nos acompañaron en esta nueva etapa, gracias por los sacrificios que permitieron que culmináramos con los mejores resultados este crecimiento personal.

Gracias a todas las personas que de una u otra manera nos apoyaron en nuestro crecimiento profesional.

Agradecemos también a nuestros docentes que permitieron que ampliáramos nuestros conocimientos y desarrolláramos este proyecto de grado.

Y un agradecimiento especial a la Empresa INGELEC S.A.S. por permitirnos realizar este trabajo de investigación en pro del mejoramiento de las condiciones laborales de sus trabajadores.

## **DEDICATORIA**

Dedicamos la presente tesis:

A Dios por darnos la vida y la salud para poder recibir todos estos nuevos conocimientos que forjarán nuestra vida profesional; de igual manera por enseñarnos que con paciencia, sabiduría y compañerismo todo lo propuesto puede ser alcanzado.

A nuestra familia, quienes con su apoyo, comprensión incondicional y amor nos acompañaron en este nuevo camino que emprendimos.

A las personas que nos apoyaron con frases de aliento en momentos difíciles y que se han convertido en nuestros compañeros en el camino de la vida.

## RESUMEN

El trabajo de investigación se enfocó en determinar si el personal Administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S. se encontraba expuesto a riesgo psicosocial de tipo intralaboral, para lo cual se manejaron dos herramientas: la batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana y la Encuesta Socioeconómica R-130 de titularidad de la organización, esta última con el objeto de identificar los aspectos socio demográficos de la población en estudio y condiciones generales de los trabajadores administrativos de INGELEC S.A.S.; aparejos que permitieron identificar el riesgo psicosocial intralaboral y presentar a la Empresa esta información, para que adelante programas de prevención que permitan mitigar el riesgo presente en la población de estudio.

Para la ejecución de esta investigación se contó con apoyo directo de la Gerencia de la compañía y de los trabajadores objeto de estudio.

Se puede concluir a nivel general que las condiciones laborales a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la Empresa INGELEC S.A.S. a nivel psicosocial son adecuadas a las actividades que desarrollan los mismos; sin embargo se sugiere en algunos casos estudiar la carga laboral para reducir el riesgo psicosocial de tipo laboral al cual se encuentran expuestos.

Para mitigar el impacto en el personal administrativo de la empresa INGELEC S.A.S., referente al riesgo psicosocial de origen laboral es necesaria la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica enfocado al manejo de cargas laborales y seguimiento clínico a los casos catalogados por la batería en riesgo medio, alto y muy alto.

## **ABSTRACT**

The research focused on determining whether the administrative staff from INGELEC SAS Company was exposed any type of psychosocial risk inside their work, for which we managed two tools: the battery of instruments to evaluate psychosocial risk factors designed by the Ministry of Social Protection in conjunction with Pontificia Universidad Javeriana and Socioeconomic Survey R-130 owned by the organization, the latter in order to identify socio-demographic aspects of the study population and conditions of the SAS INGELEC administrative workers; gear that allowed the identification of psychosocial risk inside their work and present this information to the Company, to encourage prevention programs to mitigate the risk present in the population of this study.

For the accomplishment of this research was carried out with direct support from the management of the company and the workers under study.

It can be concluded in general terms that the working conditions to which workers are exposed INGELEC SAS Company psychosocial level are appropriate to the activities developed by themselves, but it is suggested in some cases the workload study to reduce psychosocial risk in occupational settings to which they are exposed.

To mitigate the impact on the company's administrative staff INGELEC SAS, regarding work-related psychosocial risk requires the implementation of a surveillance system focused on the management of workloads and clinical monitoring of the cases listed by the battery and scored as medium, high and very high level of risk.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	18
2. JUSTIFICACIÓN	19
3. OBJETIVOS	22
3.1 Objetivo general	22
3.2 Objetivos específicos	22
4. MARCO REFERENCIAL	23
4.1 MARCO TEÓRICO	23
4.1.1 Según las condiciones y organización en el trabajo	24
4.1.2 Según el tipo de trabajo	25
4.1.3 Modelos de Factores de Riesgo	28
4.2 MARCO DE ANTECEDENTES	30
4.3 MARCO CONTEXTUAL	33
4.3.1 Datos Generales	33
4.3.2 Servicios que Presta la Empresa	35
4.3.3 Estructura Organizacional	36
4.4 MARCO NORMATIVO	38
4.5 MARCO CONCEPTUAL	40
5. DISEÑO METODOLÓGICO	43
5.1 PARTICIPANTES	43
5.2 PROCEDIMIENTO	43
5.2.1 Técnicas	43
5.2.2 Recolección de datos	44
5.2.3 Sistematización de datos	44
5.2.4 Análisis estadístico	44

5.2.5 Resultados	44
5.2.6 Análisis de Resultados	44
5.3 ACTIVIDADES PARA TOMA DE INFORMACIÓN	44
5.4 INSTRUMENTOS	46
6. RESULTADOS	49
6.1 CARACTERIZACIÓN EN ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS	49
6.1.1 Riesgo Psicosocial Intralaboral	52
6.1.1.1 Riesgo Psicosocial Intralaboral evaluado con Forma A.	52
6.1.1.2 Riesgo Psicosocial Intralaboral evaluado con Forma B	52
6.1.2 Dimensiones identificadas en el formulario a	54
6.1.3 Dimensiones identificadas en el formulario B	64
6.2 LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN	69
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	72
8. CONCLUSIONES	76
9. RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Modelos teóricos sobre factores de riesgo que sustentan la construcción de la batería de riesgo psicosocial	28
Tabla 2. Dominios y Dimensiones Intralaborales	29
Tabla 3. Desarrollo de objetivos	45
Tabla 4. Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma A	52
Tabla 5. Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma B	52
Tabla 6. Dominios factores de riesgo psicosocial – formulario A	53
Tabla 7. Características de Liderazgo - Forma A (nivel de riesgo)	54
Tabla 8. Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	54
Tabla 9. Retroalimentación del desempeño - Forma A (nivel de riesgo)	55
Tabla 10. Relación con los colaboradores - Forma A (nivel de riesgo)	55
Tabla 11. Claridad de rol - Forma A (nivel de riesgo)	56
Tabla 12. Capacitación - Forma A (nivel de riesgo)	56
Tabla 13. Participación y manejo del cambio - Forma A (nivel de riesgo)	56
Tabla 14. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (nivel de riesgo)	57
Tabla 15. Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	57
Tabla 16. Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)	58
Tabla 17. Demandas emocionales - Forma A (nivel de riesgo)	58
Tabla 18. Demandas cuantitativas - Forma A (nivel de riesgo)	59
Tabla 19. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)	59
Tabla 20. Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (nivel de riesgo)	60
Tabla 21. Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)	60
Tabla 22. Consistencia del rol - Forma A (nivel de riesgo)	61
Tabla 23. Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	61

Tabla 24. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (nivel de riesgo)	62
Tabla 25. Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)	62
Tabla 26. Dominios factores de riesgo psicosocial – formulario B	63
Tabla 27. Características del liderazgo - Forma B (nivel de riesgo)	64
Tabla 28. Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	64
Tabla 29. Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)	65
Tabla 30. Claridad de rol - Forma B (nivel de riesgo)	65
Tabla 31. Capacitación - Forma B (nivel de riesgo)	65
Tabla 32. Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)	66
Tabla 33. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma B (nivel de riesgo)	66
Tabla 34. Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	66
Tabla 35. Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma B (nivel de riesgo)	67
Tabla 36. Demandas emocionales - Forma B (nivel de riesgo)	67
Tabla 37. Demandas cuantitativas - Forma B (nivel de riesgo)	67
Tabla 38. Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral - Forma B (nivel de riesgo)	68
Tabla 39. Demandas de carga mental - Forma B (nivel de riesgo)	68
Tabla 40. Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	68
Tabla 41. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)	69
Tabla 42. Reconocimiento y compensación - Forma B (nivel de riesgo)	69
Tabla 43. Matriz de lineamientos de intervención INGELEC S.A.S.	70

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. Distribución personal administrativo por genero INGELEC S.A.S.	49
Gráfica 2. Distribución del personal Administrativo por estado Civil INGELEC S. S.A.S	49
Gráfica 3. Personal que se cataloga como cabeza de hogar de INGELEC S.A.S.	50
Gráfica 4. Salarios del personal administrativo de INGELEC S.A.S.	50
Gráfica 5. Tipo de vivienda personal administrativo INGELEC S.A.S.	51
Gráfica 6. Nivel de estudios personal administrativo de INGELEC S.A.S.	51

## LISTA DE FIGURAS

**Pág.**

Figura 1. Estructura organizacional del área administrativa de INGELEC S.A.S 36

## INTRODUCCIÓN

Con el transcurso de los años las condiciones y puestos de trabajo de INGELEC S.A.S., han evolucionado, trayendo consigo nuevos riesgos que atentan contra la salud de los trabajadores. Solo por mencionar algunos: alta competitividad, mayor exigencia en la productividad, ritmos de trabajo exhaustivos; incondicional disponibilidad y dependencia personal con horarios sin límites; más esfuerzo intelectual y físico; aumento en el grado de especialización y presiones de tiempo para finalizar las tareas, entre otros. Estos factores de riesgo no solo están quebrantando el bienestar mental y físico de los trabajadores sino también perturban la calidad de vida del trabajador. Atropellando la esencia multidimensional del hombre en su esfera familiar, social, cultural y personal.

Este proyecto de investigación se realizó fundado en la necesidad de la compañía de identificar los factores de riesgo psicosocial de tipo laboral presentes y minimizar sus efectos en el desempeño profesional del personal del área administrativa.

INGELEC S.A.S. se encuentra comprometida con el bienestar general de sus trabajadores, motivo por el cual adelantará los programas y las actividades que se requieren en base a los resultados arrojados por este estudio, los cuales se implementarán en beneficio de los colaboradores.

En nuestro país, la prevalencia del factor de Riesgo Psicosocial es alta, esto fue evidenciado en la última encuesta de condiciones de salud realizada a los trabajadores en el año 2007, en distintas regiones a empresas colombianas de diferentes actividades económicas.<sup>1</sup>

En la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de la Protección social, se definen las responsabilidades y parámetros bajo los cuales las empresas públicas, privadas y mixtas deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición de los factores de riesgo psicosociales laborales.<sup>2</sup>

Para identificar la presencia del factor de riesgo psicosocial laboral, el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana diseñaron una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, validada con una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, con el fin de evaluar este riesgo y focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

---

<sup>1</sup> Unimsalud, Servicios de salud ocupacional. Riesgo psicosocial en el ámbito laboral, 2013. Bogotá (Colombia): Unimsalud; 2013

<sup>2</sup> Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008.

Esta batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial se aplica para la identificación del Riesgo Psicosocial de tipo intralaboral en el personal administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S.

Demandas de carga mental, Demandas emocionales, Exigencias de responsabilidad del cargo, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas de la jornada de trabajo, Consistencia del rol. Control y autonomía sobre el trabajo, Relaciones sociales en el trabajo. Son algunos de los factores psicosociales que afectan hoy en día la calidad de vida de los trabajadores y por ende de las empresas que ven disminuidos su productividad y/o servicio, por las continuas incapacidades que presentan los trabajadores y que aumentan las tasas de ausentismo y los indicadores de gestión, convirtiéndose en mayores costos ocultos de las diferentes organizaciones empresariales.

Los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en el desarrollo de los trabajos hoy en día, se reflejan luego de largos periodos de exposición, y dependen de las condiciones del entorno laboral donde se desempeña el individuo; de las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades, los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

Por lo anterior se puede inferir que ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan de la misma manera, debido a que las características propias de cada persona determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias psicológicas y físicas que sufrirá.

Para el desarrollo de esta investigación se vinculó al personal administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S., quienes previa explicación de los procedimientos requeridos para desarrollar la aplicación de la batería y la confidencialidad de la información de forma libre y espontánea procedieron a firmar un consentimiento informado para participar en el desarrollo de este proyecto.

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Empresa INGELEC S.A.S. inició sus actividades comerciales como persona Jurídica el 23 de Septiembre de 2003, ejecutando proyectos de Diseño y Construcción de redes eléctricas en la ciudad de Pasto.

A lo largo del desarrollo de sus actividades, la Empresa amplió sus servicios y cobertura a nivel nacional e internacional, desarrollando obras en el sector eléctrico, civil, mecánico, electromecánico y de telecomunicaciones.

En los últimos dos años el reconocimiento de la Empresa ha permitido que se desarrollen proyectos de gran escala, acarreado al mismo tiempo mayores cargas laborales al personal administrativo, que promueven la presencia de potenciales factores de riesgo psicosocial en esta área.

El crecimiento de la Empresa involucra la vinculación de personal operativo que desarrolle los proyectos en las diferentes zonas de trabajo, generando mayor carga de trabajo al personal administrativo en la sede principal en la ciudad de Pasto, quienes deben coordinar las diferentes actividades muchas veces vía telefónica o por medio de visitas presenciales a las ciudades donde se ejecutan las obras; lo que conlleva al incremento de trabajo aparejado con el correspondiente desapego familiar debido a los continuos desplazamientos.

Actualmente la carga de trabajo, las exigencias laborales y las jornadas extensivas de trabajo que se desarrollan en la Empresa INGELEC S.A.S., sugieren que es indispensable y de carácter urgente realizar un estudio o investigación que permita analizar el Nivel de Riesgo Psicosocial de carácter laboral al cual se encuentran expuestos los trabajadores administrativos de la Empresa y adelantar una serie de programas o planes que permitan reducir el riesgo y el impacto en la población de Estudio.

Por lo anterior la Gerencia preocupada por su personal administrativo requiere una exploración oportuna respecto a la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral que puedan estar afectando a la población involucrada y de una u otra forma el desarrollo de las actividades técnicas desplegadas; para así mitigar o reducir el impacto que genera la carga laboral en el desempeño ocupacional y en las relaciones interpersonales de trabajo.

Uno de los propósitos de la realización de la investigación sobre el riesgo psicosocial de tipo intralaboral fue la de prevenir futuras enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, que ocasionen sobrecostos a la organización y malestares familiares en su personal.

Luego de realizar una búsqueda minuciosa y exhaustiva sobre reportes, estudios o estadísticas que evidencien el desarrollo de investigaciones en Empresas

prestadoras de servicios que adelanten proyectos de Ingeniería eléctrica, civil, mecánica, electromecánica y de telecomunicaciones, similares a la Empresa INGELEC S.A.S., se puede reportar que la mayoría de saberes corresponden a Empresas Comerciales o de producción con procesos en línea, lo que evidencia la necesidad de generar investigación en este sector.

Por otra parte, no existen datos dentro de la Empresa donde se plasmen las incapacidades del personal con referencia a enfermedades o accidentes generados por riesgo psicosocial, al respecto la matriz de morbilidad que se diligencia en la Empresa no arroja información sobre el tipo de incapacidades o inasistencias del personal, falta información que permita realizar acciones correctivas o preventivas para minimizar los riesgos o accidentes de trabajo.

De igual la Empresa no lleva una relación, ni registro de las investigaciones de los accidentes de trabajo, donde se pueda evidenciar el motivo del origen del accidente.

Existe un Panorama de Riesgos que no se encuentra actualizado y en el cual se analizan otro tipo de riesgos que son importantes, pero no se le da la relevancia al Riesgo psicosocial como se requiere, teniendo en cuenta que la carga laboral se ha incrementado en los últimos años y que puede generar en los trabajadores problemas psicosociales.

## **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales de tipo intralaboral presentes en la empresa INGELEC S.A.S.?

## 2. JUSTIFICACIÓN

Para realizar el presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta que la Empresa INGELEC S.A.S está atravesando por un momento de crecimiento continuo, donde la carga de trabajo requiere que el personal involucrado en su planeación o programación se recargue y no pueda cumplir con las tareas previstas; por lo cual se invita a implementar una serie de estrategias que permitan minimizar este riesgo psicosocial y mejorar la productividad de sus trabajadores.

En visita realizada a la Empresa INGELEC S.A.S., se evidencia que existe un Panorama de Riesgos de junio de 2011, en el cual se identificó la presencia de riesgo psicosocial latente en el personal de las siguientes áreas:

**Financiera:** En el área financiera se encuentran dos personas de profesión contadores públicos quienes se encargan de sistematizar la información financiera, realizar estados financieros, adelantar cálculos y pagos de impuestos, presentación de informes a los entes fiscales, actualización de documentos legales de la Empresa, entre otras funciones. Estas actividades se incrementan teniendo en cuenta que se maneja toda la información financiera de las obras desde la ciudad de Pasto y la información diaria es abundante con relación a la cantidad de ingresos y gastos que se ocasionan con relación a la actividad comercial.

**Compras y logística:** En esta área laboran 4 personas, distribuidas de la siguiente manera: coordinador de compras, auxiliar de compras, conductor y personal de apoyo de medio tiempo. Dentro de sus actividades se encuentran elaborar las cotizaciones y compras necesarias para la ejecución de los diferentes proyectos, preparación de inventarios, logística, mantenimiento de los vehículos, entre otras. Las actividades se amplían debido a que las compras se realizan en la ciudad de Pasto y se debe coordinar el desplazamiento de materiales, equipo, herramienta y personal a distintas localidades donde se desarrollen las obras.

**Recursos Humanos:** Se dispone de un profesional y un asistente, quienes son los encargados de elaborar las afiliaciones, retiros, novedades al sistema General de Seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), reportes de accidentes e incidentes de todo el personal administrativo y operativo de la Empresa, además se encarga de las programaciones de capacitación y la dotación del personal de la misma. La fluctuación de personal y la cantidad de colaboradores requeridos en los proyectos, genera que las cargas de trabajo sean abundantes y en algunas ocasiones no se ejecuten en el tiempo estipulado.

**Proyectos:** En esta área se llevan a cabo los diferentes proyectos de la Empresa divididos en Civiles, telecomunicaciones, eléctricos, mecánicos y electromecánicos. Además se elaboran propuestas o cotizaciones para la consecución de nuevos contratos. En la actualidad esta área cuenta con 14

personas de las cuales 4 son técnicos y los demás profesionales. Su función principal es el desarrollo administrativo general de las obras. Se realiza la planeación de los proyectos, solicitud de materiales, equipo y herramienta, proyección de nómina del personal operativo, informes, legalización de contratos, actividades de salud en trabajo y seguridad industrial y demás actividades involucradas en la ejecución de las obras.

En conversaciones sostenidas con el personal administrativo de las áreas antes mencionadas, se pudo evidenciar que en varias ocasiones se trabajan horas adicionales a la jornada laboral por la sobrecarga de trabajo, lo que ha generado en algunas situaciones que se cometan errores involuntarios que pueden provocar sobrecostos a la Empresa, evidenciando en el trabajador cansancio, estrés, enfermedades de origen laboral, accidentes de trabajo y desmotivación para cumplir con sus obligaciones laborales; de igual manera se percibe estrés profesional que está viéndose reflejado en el ámbito familiar.

Al respecto la gerencia preocupada por la salud de sus trabajadores ha realizado mejoras físicas en las locaciones y puestos de trabajo; sin embargo las cargas laborales han seguido creciendo aumentando el riesgo psicosocial.

También se han desarrollado intervenciones a nivel psicosocial consistentes en talleres de desarrollo para trabajo en equipo, relaciones interpersonales y control de estrés, con el fin de mitigar el riesgo psicosocial; sin embargo las condiciones de trabajo siguen creciendo a medida que los proyectos que ejecuta la Empresa son de mayor escala.

Pese a los esfuerzos logísticos de la organización por mejorar las condiciones de los puestos de trabajo y del entorno de la misma para minimizar el impacto del riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos sus trabajadores del área administrativa, la tarea por hacerle frente a dicho problema no termina ahí, va más allá de la adecuación física y mejoramiento de las condiciones del entorno. Lo que implica identificar las condiciones psicológicas y sociales a las cuales se ve expuesto el trabajador y que pueden repercutir en su salud física y mental. En coherencia con lo anterior el propósito de la investigación fue resaltar la importancia que tiene la identificación, evaluación, análisis y manejo de los factores de riesgo psicosocial por parte de las directivas de las diversas compañías y sus departamentos de Salud Ocupacional, encauzados en el bienestar de la salud de sus trabajadores a fin de evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

En el plano de la salud ocupacional, son varios los aportes de este tipo de investigaciones:

Por una parte ayudan a comprender las circunstancias y el escenario en que se originan lo que facilita la toma de medidas de promoción y prevención tales como

la implementación de programas de vigilancia epidemiológica, la práctica de exámenes clínicos a trabajadores que presenten niveles de riesgo comprendidos entre medio, alto y muy alto, la intervención oportuna en casos identificados con estrés ocupacional siempre con un único propósito velar por el bienestar y salud de los trabajadores. Por otra parte permite aplicar el conocimiento en torno a los factores de riesgo en el contexto laboral.

La casuística que día a día se viene presentando respecto a esta temática en el contexto industrial, empresarial y laboral cada vez es mayor y con nuevas tendencias en el ámbito psicosocial es por esto que estos estudios ayudan a la comprensión, análisis y resolución de esta temática.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general**

Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral presente en los trabajadores del área administrativa de la Empresa INGELEC S.A.S.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Describir los aspectos sociodemográficos del personal Administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S.

Identificar los niveles de los factores de riesgo psicosocial intralaboral del personal del área administrativa de la Empresa INGELEC S.A.S.

Estructurar lineamientos de intervención derivados de los resultados de la presente investigación.

## 4. MARCO REFERENCIAL

Para el desarrollo de esta investigación se eligió a la Empresa INGELEC S.A.S, dedicada a la prestación de servicios de Ingeniería eléctrica, civil, mecánica, electromecánica y telecomunicaciones.

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Organizaciones de todo tipo se enfrentan a nuevos entornos en los que se exige un alto nivel de eficiencia y de compromiso a todos los niveles a los que no están ni suficientemente preparadas ni motivadas. En esta situación, las personas, que debieran ser consideradas su principal valor para lograr la respuesta requerida de creatividad y competitividad, siguen demandando entornos físicos y organizativos de trabajo que sean plenamente satisfactorios y saludables, y que además sean percibidos como tales para poder identificarse con el proyecto empresarial.<sup>3</sup>

Lamentablemente, muchas veces las estructuras empresariales por ignorancia, desconocimiento o falta de apoyo por parte de los trabajadores no incluyen dentro de sus programas actividades de bienestar o mejoramiento de ambiente laboral que permitan mejorar las condiciones de los trabajadores y la productividad de la Empresa. Por eso es muy importante que las organizaciones trabajen de la mano con las identificaciones de los riesgos presentes en sus actividades incluyendo como principal los riesgos psicosociales, presentes en nuestra sociedad, los cuales siguen creciendo e interactuando entre lo laboral, lo personal y lo social, con verdaderas dificultades para ponerles límites ante la presión del entorno.<sup>3</sup>

Hoy, más que nunca, se requieren trabajadores competentes dispuestos a innovar y a evolucionar con un alto grado de implicación y motivación. Son menos importantes las aptitudes físicas y cada vez lo son más las competencias cognitivas (tratar mayor volumen y más compleja información, tomar decisiones asumiendo más ambigüedad e incertidumbre, asumir mayores responsabilidades, etc.), las organizativas (organizar su tiempo, gestionar recursos, etc.) y las relacionales (trabajar en equipo, tratar con clientes internos y externos y, consecuentemente, las demandas emocionales que éstas comportan, etc.) que son potenciales focos de riesgo psicosocial.

La necesidad de integrar la prevención en todas las áreas y actividades de la empresa es especialmente relevante ante los riesgos psicosociales. Se ha de entender que para una efectiva aplicación de la psicología laboral se necesita desde el principio, de una visión y actuación integradora, que debe nutrirse de la investigación social, de la reflexión y del análisis multidimensional y multidisciplinar, que debe interpretarse desde la comprensión global de la

---

<sup>3</sup> Martínez JF, editor. Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) [Internet]. España: Centro Nacional de condiciones de trabajo; [citado 2013 mayo]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/856w.pdf>

organización y la particularmente de las diferentes áreas, con sus colectivos, tareas, y de su natural interrelación.<sup>4</sup>

Aunque numerosas condiciones estresantes tienen que ver con aspectos operativos, técnicos o estructurales de la organización, una de las mejores maneras de abordarlas desde la perspectiva psicosocial, es desde la dirección de la empresa, incluido el responsable de recursos humanos y el especialista en psicología laboral, para liderar el proceso de cambio y trabajar en estrecha colaboración con los responsables de las áreas funcionales implicadas.

Por otra parte, los riesgos psicosociales, provocan tanto daño psicológico como lo es la disminución de la motivación laboral o bien la irritabilidad entre otros; con negativas en las organizaciones tales como: La disminución del rendimiento laboral o lo más grave un accidente de trabajo.

Existen un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimulativas, que tienen su origen en el trabajo produciendo tensión, y resultados desagradables en el individuo que son llamados elementos estresores.

Estos elementos estresores se pueden catalogar dentro de los siguientes:

#### **4.1.1 Según las condiciones y organización en el trabajo:**

**El trabajo nocturno o a turnos:** Es un constante cambio de ritmo de vida que modifica el equilibrio biológico y social, dando lugar a trastornos cardiovasculares, insomnio, fatiga, cambios de conducta e irritabilidad.

**Estabilidad en el puesto de trabajo:** A las tensiones relacionadas con el trabajo, se añade la incertidumbre, se cuestiona la permanencia en el puesto; en el caso de contratos temporales, provoca la inseguridad en el trabajador por miedo a perder su trabajo, y de manera general siente temor al cambio de actividad, o de compañeros de área.

**Exceso de carga laboral:** El periodo de tiempo en realizar una tarea varía según el trabajador, dependiendo de las condiciones en que se encuentre al momento de ejecutarla y el grado de fatiga que presente. En algunos trabajos, como la supervisión y control, se traduce en una falta de autonomía temporal debido a la imposibilidad de abandonar momentáneamente el puesto de trabajo.

**Comunicación del grupo:** La comunicación es la manifestación básica de la relación humana, la relación con el resto del grupo de trabajo influye en gran medida en la estabilidad del individuo. Es el factor psicosocial más fácil de controlar, debido a que no supone ninguna carga económica ni cambios en la

---

<sup>4</sup> Consorci per a la formació contínua de catalunya y Fondo Social Europeo. nº de acción complementaria: AC20060028, editor. NTP-856 Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). [Internet]. España: Lex Nova portal prevención; 2006 [citado 2013 abril] Disponible en: <http://portalprevencion.lexnova.es/doctrinaadministrativa/PREVENCIÓN/111678/ntp-856-desarrollo-de-competencias-y-riesgos-psicosociales-LEX NOVA portal prevención>.

organización. En toda situación laboral, debe existir la posibilidad de comunicación con cierta frecuencia.

Participación: Las condiciones de trabajo, deben permitir y favorecer la participación de los trabajadores en el control de la tarea que desempeñan, tanto con los compañeros, los supervisores y los subordinados.

El sistema de remuneración y régimen de vacaciones: Aunque no debería ser con frecuencia se convierte en el único motivo por el cual conservar el puesto de trabajo y en la única manera de reconocer y valorar las funciones desempeñadas.

Condiciones de bienestar: depende directamente de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo.

La jornada de trabajo: Muchos trabajadores tiene que establecer de manera simultánea la actividad profesional con otras actividades complementarias, como las de formación personal, trabajos domésticos, o bien se presenta la necesidad de disponer de horas libres a lo largo de la semana dentro del horario de trabajo.

#### **4.1.2 Según el tipo de trabajo:**

Tareas repetitivas: En parte debido a los procesos de mecanización y automatización de las cadenas de trabajo, provocando tareas reducidas y concretas.

Aislamiento: Es un aspecto muy perjudicial, y se considera como un agravante si la tarea no despierta ningún interés para el trabajador.

Aptitud: Las tareas se deben desarrollar de acuerdo con la preparación profesional y la especialización de cada persona.

Los elementos arriba citados determinan la situación laboral de un individuo, por lo cual deben ser tomados en cuenta, de lo contrario pueden originar enfermedades, por:

1) Cambios psicológicos y de Comportamiento: Hostilidad, agresividad, depresión, lentitud, ansiedad, insatisfacción en el trabajo, pasividad, alcoholismo, consumo de drogas, entre otros.

2) Trastornos físicos sicosomáticos: Cansancio, dolor de cabeza, dolores de espalda, dolor en el cuello, úlceras estomacales, Hipertensión, cardiopatía, envejecimiento prematuro.

Es por lo antes referido que la visión de Colombia con respecto a la salud y seguridad de la población trabajadora, se encuadra en la promoción y prevención de los factores de riesgo que tengan la potencialidad de causar enfermedades o accidentes laborales a través de programas que identifiquen, evalúen, intervengan y controlen estos. Que a su vez integren el análisis de las condiciones de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

Siendo el objetivo principal de la salud ocupacional, conservar la salud y bienestar del trabajador garantizando al máximo las condiciones que le permitan realizar su labor de manera segura, es menester, valorar e intervenir también los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar la seguridad de los trabajadores. En este punto es importante tener claros algunos conceptos y definiciones que los brinda la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, documento diseñado por el Ministerio de la Protección Social en unión de la Pontificia Universidad Javeriana, que en la página diecinueve (19), numeral tercero (3) expresa:

### **“MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente:<sup>5</sup>

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Condiciones intralaborales: Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda–control–apoyo social del Karasek, Theorell (1990)<sup>6</sup> y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo– recompensa de Siegrist (1996 y 2008)<sup>7</sup> y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos 2005)<sup>8</sup> y es

---

<sup>5</sup> Villalobos G, editor. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2013 mayo]. Disponible en: [www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html](http://www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html)

<sup>6</sup> Karasek R., Theorell, T. Healthy work stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990.

<sup>7</sup> Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. J Occup Health Psycho. 1996;1:27-41

<sup>8</sup> Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. 2005.

a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.<sup>9</sup>

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios, y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización".<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. 2005.

<sup>10</sup> Villalobos G, editor. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2013 mayo]. Disponible en: [www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html](http://www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html)

**4.1.3 Modelos de Factores de Riesgo.** Se presentan aquí los modelos teóricos que se tomaron como referencia para la construcción de la Batería de Riesgo Psicosocial.

Es preciso para comprender mucho mejor los tres modelos en que se estructura la batería desarrollarlos de forma esquemática, con el fin de identificar sus características y la función importante que cumplen en la recolección de datos y posterior identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial según sea el caso (intralaboral-extra laboral-individual).

Tabla 1. Modelos teóricos sobre factores de riesgo que sustentan la construcción de la batería de riesgo psicosocial

MODELO	AUTOR	AÑO	CARACTERÍSTICAS
Demanda – control – apoyo Social	Robert Karasek, Theorell y Jeffrey V. Jonhson	1990	Los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento son el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. <sup>11,12,</sup>
Desequilibrio esfuerzo – recompensa	Siegrist	1996 - 2008	Este modelo se complementa al modelo de Karasek por cuanto da información adicional sobre las diferentes condiciones del trabajador que forman parte integral para realizar las tareas, la recompensa que se obtiene y el nivel de implicación con la empresa. <sup>13,14</sup>
Dinámico de los factores de riesgo psicosocial	Villalobos	2005	Los factores de riesgo psicosocial se manifiestan de múltiples maneras dependiendo de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características mismas del factor de riesgo. <sup>15</sup>
Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial <sup>16</sup>			

<sup>11</sup> López Araújo B, Osca Segovia A. El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema* 2011; 23(1):119-125.

<sup>12</sup> Fernández García R, Editor. El trabajador autónomo y la Prevención de Riesgos Laborales (II) [Internet]. España: Gestión practica de riesgos laborales.com 2010 [citado 2013 junio]. disponible en: [http://riesgoslaborales.wke.es/noticias\\_base/fallo\\_acceso/el-trabajador-aut%C3%B3nomo-y-la-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-laborales-ii](http://riesgoslaborales.wke.es/noticias_base/fallo_acceso/el-trabajador-aut%C3%B3nomo-y-la-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-laborales-ii)

<sup>13</sup> Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol* 1996;1:27-41.

<sup>14</sup> Siegrist J. Effort-Reward imbalance at work and health. En: Perrewé, P.L & Ganster, D.C. Historical and current perspectives on stress and health. Bingley: Emerald Group; 2002:261-291

<sup>15</sup> Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. 2005.

<sup>16</sup> *Ibid.*

En coherencia con lo anterior se identifican cuatro (4) dominios integrados por un grupo de dimensiones que tratan las condiciones intralaborales, los cuales se desarrollan a continuación:

Tabla 2. Dominios y Dimensiones Intralaborales

	<b>DOMINIOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Demandas Cuantitativas Demandas de Carga Mental Demandas Emocionales Exigencias de Responsabilidad del Cargo Demandas Ambientales Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	<b>CONTROL</b>	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad del rol Capacitación
	<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	<b>RECOMPENSA</b>	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial <sup>17</sup>		

Para el desarrollo de este estudio únicamente se tendrá en cuenta de la batería de riesgos psicosocial el acápite atinente a las condiciones intralaborales, con el fin de identificar, evaluar y monitorear ya que este es un generador de consecuencias negativas en la salud de los trabajadores y que afecta negativamente a la organización.

En la valoración de los factores de riesgo psicosocial se tuvo en cuenta la clasificación del Ministerio de la Protección Social, dentro del cual se establece las condiciones internas, externas de trabajo y las condiciones del individuo.

<sup>17</sup> Villalobos G, editor. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2013 mayo]. Disponible en: [www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html](http://www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html)

Condiciones internas:

- Condiciones del ambiente físico que puedan ser percibidas por el trabajador como peligrosas ya que pueden causarle accidentes o enfermedades (iluminación, ruido, vibración, temperatura, ventilación)
- De seguridad: ocupacional o física.
- De saneamiento: se refiere a las condiciones de orden y aseo del lugar de trabajo.
- Ergonómicos
- Condiciones de las tareas: carga física y mental
- Condiciones relacionadas con la organización.
- Características del grupo social de trabajo.

Condiciones externas:

- Situación económica, de salud y educativa del grupo familiar.
- Efecto del trabajo, en el medio social y familiar
- Situación política, económica y social.

Condiciones del individuo:

- Características de personalidad
- Vulnerabilidad a reaccionar con mayor estrés ante situaciones de tensión.
- Autoestima baja o insana.
- Percepción de las situaciones.
- Manejo del tiempo
- Manejo de dinero
- Motivación para el trabajo
- Nivel de educación y formación
- Características demográficas.

Los factores protectores serán aquellos que facilitan su desempeño laboral protegiendo al trabajador de situaciones de estrés que desencadenen enfermedades o accidentes.

## **4.2 MARCO DE ANTECEDENTES**

Algunos estudios que se han efectuado sobre el riesgo psicosocial intralaboral en Empresas demuestran que sin importar el tipo de empresa o de actividad comercial que se desarrolle el riesgo está presente así sea en un bajo porcentaje en la población. A continuación se enuncian algunos acápites de publicaciones que soportan estos estudios.

La revista Colombiana de Salud Ocupacional en junio del 2012 divulgó:

“Los factores psicosociales intralaborales son las características del trabajo y su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Una de las consecuencias más importantes sobre la salud del individuo es el estrés laboral. El objetivo de este estudio es determinar la prevalencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el nivel de estrés en un área previamente identificada como vulnerable en una empresa multinacional. *Metodología:* Estudio descriptivo, de corte transversal, realizado en 22 trabajadores del área de logística de una empresa multinacional del sector manufacturero de la ciudad de Cali, Colombia. Se aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales validado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. Se exploró la correlación entre factores intralaborales y estrés (Pearson;  $\alpha$ : 0,05). Resultados: La muestra evaluada fueron principalmente hombres (95%) con grado de escolaridad técnico (91%). Los factores psicosociales intralaborales que presentaron nivel muy alto de riesgo fueron: demandas ambientales y de esfuerzo físico (65%) y relación con colaboradores (54%). Con respecto al estrés, el 82% de los trabajadores presentaron síntomas fisiológicos en nivel alto y el 18% presentaron síntomas psicoemocionales en un nivel muy alto. No se encontró correlación entre los factores intralaborales y el nivel de estrés”.<sup>18</sup>

El Doctor Pedro R. Gil-Monte. Investigador de la Fundación Científica y Tecnológica y Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional de la Universidad de Valencia (España), publicó el siguiente artículo: "Los riesgos psicosociales en el trabajo: necesidad de evaluarlos y prevenirlos".

“Diferentes estudios realizados en la Unión Europea (UE) han concluido que el estrés laboral es un gran problema en Europa por los costos económicos y sociales que conlleva. Según la “Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo” realizada en 2007, el estrés laboral es el cuarto problema de salud más frecuentemente informado por los trabajadores de la UE. Encuestas anteriores han concluido que los costos para los gobiernos y organizaciones de la UE derivados del estrés laboral llegan a superar los 20.000 millones de euros al año”.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Caicedo DC, Ehrmann Arboleda MC, Vergara Madera AP, Parra L. riesgos Psicosociales Intralaborales y Estrés en el Área de Logística de Una Empresa Multinacional del Sector Manufacturero. Revista colombiana de Salud Ocupacional. Junio 2012; Vol II(2):1 – 27

<sup>19</sup>Gil PR, editor. Los riesgos psicosociales en el trabajo: necesidad de evaluarlos y prevenirlos [Internet]. Chile: Fundación Científica y Tecnológica; [citado diciembre 2012]. Disponible en:

En Estados Unidos, la situación es similar a la registrada en la UE. Según el “Instituto Nacional para la Seguridad y la Salud Ocupacional” (NIOSH), el porcentaje de trabajadores que informan que su trabajo es estresante se sitúa entre el 28% y el 40%, y el 26% de los trabajadores respondieron que sufrían frecuente o muy frecuentemente estrés o el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en el debido a su actividad laboral. Además, en ese país, los trabajadores que sufren ansiedad, estrés, y trastornos neuróticos pierden un mayor número de jornadas laborales, estando la estadística del 2001 en 25 días al año frente a los 6 días al año perdidos por los trabajadores sin esos problemas derivados del trabajo.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha informado que en los últimos años se han detectado una serie de riesgos psicosociales emergentes en los países de la UE. Entre esos riesgos emergentes destacan:

a) la precariedad en la contratación laboral y la inseguridad en el empleo, b) el envejecimiento de la población laboral activa, que hace que los trabajadores sean más vulnerables a los riesgos que se derivan de unas condiciones de trabajo deficientes, y que se agrave la carga mental y emocional, c) la intensificación del trabajo y jornadas laborales más prolongadas, lo que supone manejar volúmenes de información cada vez mayores, hacer frente a cargas de trabajo superiores, y una mayor presión laboral en campos muy competitivos, sin un incremento en las compensaciones y sin recibir el apoyo social necesario para asumir dicha carga, d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, sobre todo en el sector servicios, que está en fase de expansión y resulta muy competitivo, señalando los expertos la violencia y el acoso psicológico en el trabajo como un factor de estrés emocional que puede afectar a todas las profesiones y deteriorar gravemente la salud mental y física de las víctimas y de los testigos, y e) desequilibrio entre la vida personal y laboral, derivado del empleo precario, de unas cargas de trabajo excesivas y de unos horarios laborales variables o impredecibles, que afecta seriamente a la vida privada.”<sup>20</sup>

---

[http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos\\_31.html](http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos_31.html)

<sup>20</sup>Gil PR, editor. Los riesgos psicosociales en el trabajo: necesidad de evaluarlos y prevenirlos [Internet]. Chile: Fundación Científica y Tecnológica; [citado diciembre 2012]. Disponible en: [http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos\\_31.html](http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos_31.html)

## **4.3 MARCO CONTEXTUAL**

### **4.3.1 Datos Generales**

Nombre de la Empresa: INGELEC S.A.S.

Oficina Principal: Carrera 44<sup>a</sup> No. 16<sup>a</sup>-42 de la Urbanización Calatrava – Pasto(N)

Telefax: 7335099 - 7225520

Sucursal: Carrera 5E No. 17-42 del Barrio Lorenzo de Aldana.

Telefax: 7323361

La Empresa Unipersonal: nace en Septiembre de 1.998 en la Ciudad de Santiago de Cali (Valle), ante la necesidad de búsqueda de oportunidad laboral que aplique la Profesión de su Gerente y los conocimientos adquiridos con anterioridad en algunas Empresas donde se desempeñó como funcionario.

Inicialmente la Empresa contó con una vinculación directa en el área de telecomunicaciones, participando en proyectos de ampliación de redes telefónicas y comercialización de productos de telefonía. De igual manera, cuando no hubo la suficiente oferta en este campo, situación común en la época de surgimiento de la Empresa en la ciudad de Cali, se iniciaron contactos con distribuidores de materiales eléctricos; a quienes se asesoraba en diferentes proyectos de construcción de electrificación urbana y rural. Sin embargo, pese a grandes esfuerzos, la crisis de esta Ciudad motivó el desplazamiento hacia la Ciudad de Pasto en el año 2.000, donde se empezó de inmediato a recibir ofertas para la elaboración de planos eléctricos, construcciones de redes eléctricas de media y baja tensión.

Una vez radicada la Empresa en la Ciudad de Pasto, se comienza a fortalecer el campo de redes eléctricas; área en la cual, la experiencia de su Gerente en otras ciudades y su formación académica, motivó a varios de los clientes a seleccionar a la empresa, para el desarrollo y ejecución de los proyectos, destacándose por la entrega a tiempo de las obras y calidad en los servicios.

Desde entonces, la Empresa se dedica a la búsqueda de ofertas y a la ejecución de contratos para la construcción de redes eléctricas, construcción de sistemas de cableado estructurados, Ejecución de actividades de control de pérdidas y la Administración, Operación y Mantenimiento de Centrales Hidroeléctricas y/o Sistemas de Bombeo.

En el año 2.003, ante el buen posicionamiento de la firma y ante la necesidad de poder tener una figura Jurídica para la participación en procesos licitatorios, se decide crear la Empresa INGELEC EMPRESA UNIPERSONAL, firma en la cual su propietario Ingeniero Electricista, ha aportado su experiencia y ha desempeñado las labores de residencia de Obra.

En el mes de Agosto del año 2010, se realiza el cambio de Empresa Unipersonal a Sociedad por Acciones Simplificada, cambio la Razón social de INGELEC E.U. a INGELEC S.A.S.; ampliando de esta manera las opciones de mercado nacional e internacional.

Actualmente la Empresa bajo las dos figuras de sociedad comercial: Una Natural y otra Jurídica, se encuentran bien posicionadas en el mercado local, nacional e internacional, funcionando dos sedes en la Ciudad de Pasto, ubicadas en La Carrera 44<sup>a</sup> No. 16<sup>a</sup>-42 de la Urbanización Calatrava y en la Carrera 5E No. 17-42 del Barrio Lorenzo de Aldana y la Bodega ubicada en el Corregimiento de Obonuco; cabe anotar que también cuenta con campamentos u oficinas temporales en los diferentes sitios de ejecución de los proyectos.

Conforme lo anterior y en razón a su naturaleza en la prestación de servicios (proyectos de ingeniería eléctrica, civil, mecánica y otros), es necesario tener como precedente las estadísticas sobre este tipo de actividades económicas que sirvan como punto de referencia para este estudio.

En el municipio de Pasto el 11,1% de los establecimientos se dedica a la industria; el 56,0% a comercio; el 28,9% a servicios y el 4,1% a otra actividad económica, según los datos obtenidos por el DANE.<sup>21</sup>

En el área urbana las principales actividades económicas son el comercio y los servicios con algunas pequeñas industrias o microempresas, de las cuales cerca del 50% corresponden a la manufactura artesanal. Las empresas nariñenses de mayor tamaño se localizan en Pasto, y corresponden principalmente a productos alimenticios, bebidas y fabricación de muebles. Para desarrollo de la actividad comercial, principalmente con el vecino país de Ecuador, existen varios centros comerciales. La Cámara de Comercio de Pasto fue instituida en 1918 y según su anuario estadístico para el 2008 contaba con 14.066 establecimientos comerciales de los cuales el 58.5 % estaban dedicados al comercio y reparación de vehículos. En la zona rural predominan las actividades agrícolas y de ganadería.

La actividad económica en la cual se encuentra inscrita la Empresa INGELEC S.A.S., corresponde a Servicios y forma parte integral de la información reportada por la Cámara de Comercio.

En la esfera socioeconómica la empresa ha aporta al crecimiento económico de la ciudad y del departamento, directa e indirectamente, debido a la vinculación de personal en promedio 90 personas mensuales y la compra de materiales eléctricos, civiles y mecánicos, los cuales en su mayoría se adquieren a empresas Nariñenses con el objetivo de apoyar la industria municipal. Cuando los materiales no se consiguen en la ciudad se compran en diferentes proveedores nacionales.

---

<sup>21</sup>Departamento Administrativo Nacional de Encuestas. Boletín Censo General Perfil Pasto-Nariño, 2005. Bogotá (Colombia): DANE; 2005

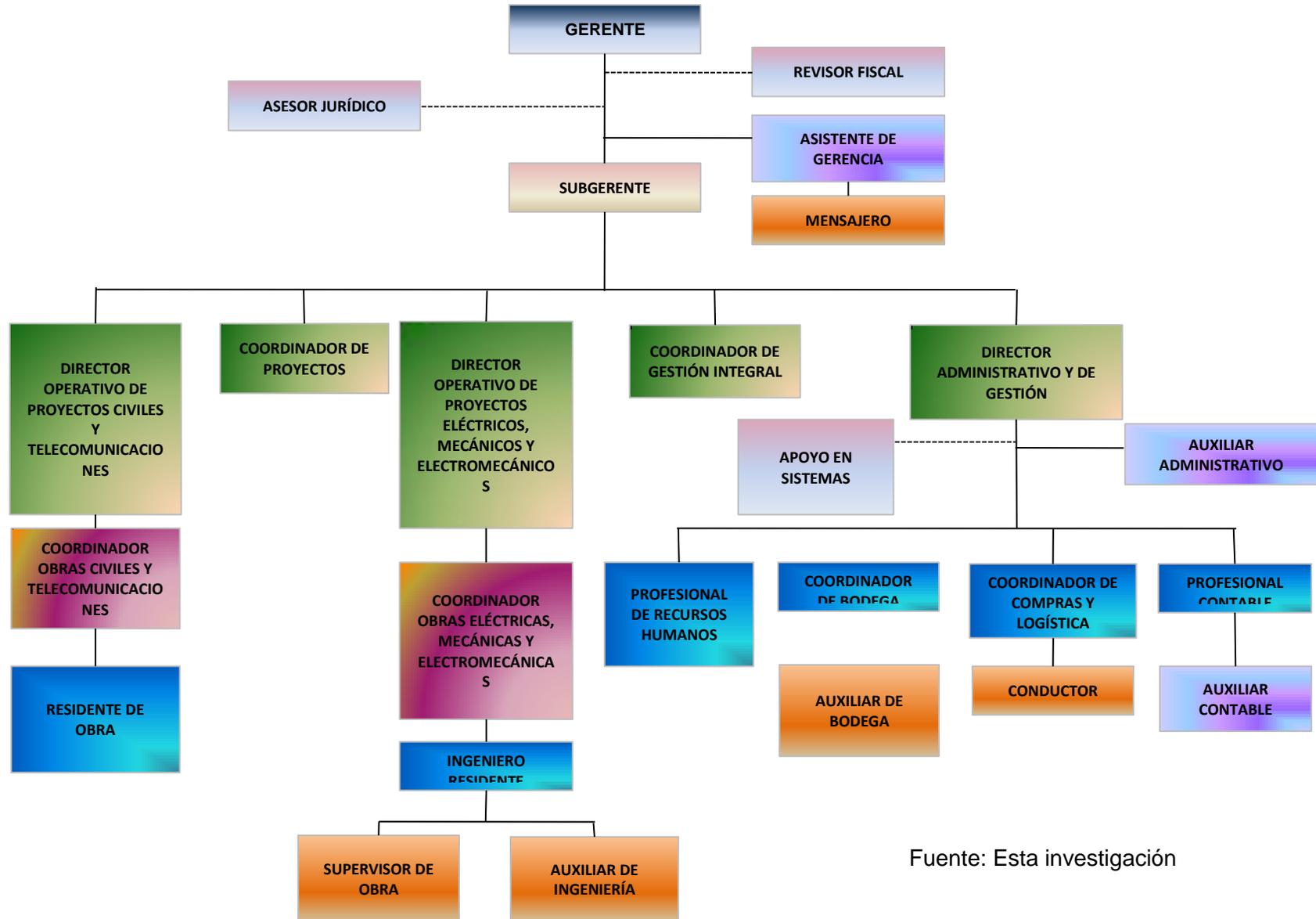
Los proyectos que se ejecutan en la Empresa van enfocados a mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios; se construyen redes de energía en zonas que no cuentan con este servicio, se instalan grupos electrógenos en zonas no interconectadas, se construyen escuelas para municipios donde la comunidad no tiene acceso a la educación, entre otras actividades. De igual manera se contrata en la zona mano de obra no calificada, dando oportunidades a las comunidades.

#### **4.3.2 Servicios que Presta la Empresa**

Construcción mecánica y eléctrica de instalaciones industriales.  
Construcción y montaje de obras para la generación de energía eléctrica.  
Construcción de Líneas de Transmisión de energía eléctrica.  
Construcción y Montaje de subestaciones eléctricas en media y baja tensión.  
Construcción de redes de distribución de energía eléctrica en media y baja tensión.  
Construcción de instalaciones eléctricas en edificaciones.  
Consultoría en estudios y diseños en ingeniería eléctrica.  
Sistemas de cableado estructurado.  
Actividades de gestión comercial.  
Construcción de edificaciones  
Administración, Operación y Mantenimiento de Alumbrados Públicos.  
Administración, Operación y Mantenimiento de Centrales Hidroeléctricas, Sistemas de Bombeo y Centrales de Generación Diesel.

**4.3.3 Estructura Organizacional.** Se relaciona la estructura organizacional del área administrativa que fue partícipe del presente estudio.

Figura 1. Estructura organizacional del área administrativa de INGELEC S.A.S



Fuente: Esta investigación

Para realizar este proyecto de Investigación, se tuvo en cuenta que la Empresa INGELEC S.A.S. inició sus actividades comerciales como persona Jurídica el 23 de Septiembre de 2003, ejecutando proyectos de Diseño y Construcción de redes eléctricas en la ciudad de Pasto.

A lo largo del desarrollo de sus actividades, la Empresa amplió sus servicios y cobertura a nivel nacional e internacional, desarrollando obras en el sector eléctrico, civil, mecánico, electromecánico y de telecomunicaciones.

En los últimos dos años el reconocimiento de la Empresa ha permitido que se desarrollen proyectos de gran escala, al mismo tiempo incrementando las cargas laborales del personal administrativo, conllevando esto a un riesgo psicosocial por las extenuantes horas de trabajo, falta de tiempo de descanso, suspensión de vacaciones, carga exagerada de trabajo.

La gerencia preocupada por su personal requiere una exploración oportuna respecto del factor de riesgo psicosocial para determinar si existe en la Empresa, y de esta forma mitigar o reducir el impacto generado por la carga laboral en el desempeño ocupacional.

Esto con el propósito de prevenir futuras enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, que ocasionen sobrecostos y malestares familiares en su personal.

Cabe resaltar que por los antecedentes comerciales esbozados en los párrafos anteriores, la compañía también creció respecto al número de sus trabajadores, llegando en la actualidad a contar con seis cientos ochenta (680), distribuidos a nivel local, nacional e internacional. La sociedad cuenta para el manejo administrativo de todo su personal con un solo departamento administrativo dividido en las siguientes dependencias (Financiera, compras y logística, recursos humanos y proyectos), de la cual hacen parte treinta (30) personas.

En visita realizada a la Empresa INGELEC S.A.S., se evidencia que existe un Panorama de Riesgos de junio de 2011, en el cual se observa que existe un riesgo psicosocial latente en el personal de las dependencias que conforman el departamento administrativo:

- ✓ Financiera. En el área financiera se encuentran dos personas de profesión contadores públicos quienes se encargan de sistematizar la información financiera, realizar estados financieros, adelantar cálculos y pagos de impuestos, presentación de informes a los entes fiscales, actualización de documentos legales de la Empresa, entre otras funciones.
- ✓ Compras y logística. En esta área laboran 4 personas, distribuidas así: coordinador de compras, auxiliar de compras, conductor y personal de apoyo

de medio tiempo. Dentro de sus actividades se encuentran elaborar las cotizaciones y compras necesarias para la ejecución de los diferentes proyectos, manejo de inventarios, logística, mantenimiento de los vehículos, entre otras.

- ✓ Recursos Humanos. Se dispone de un profesional que elabora las afiliaciones, retiros, novedades al sistema General de Seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), reportes de accidentes e incidentes de todo el personal administrativo y operativo de la Empresa, además se encarga de las programaciones de capacitación y la dotación del personal de la misma.
- ✓ Proyectos. En esta área se manejan los diferentes proyectos de la Empresa divididos en Civiles, telecomunicaciones, eléctricos, mecánicos y electromecánicos. Además se elaboran propuestas o cotizaciones para la consecución de nuevos contratos. En la actualidad esta área cuenta con 14 personas de las cuales 4 son técnicos y los demás profesionales. Su función principal es el desarrollo administrativo general de las obras.

En conversaciones sostenidas con el personal administrativo de las áreas antes mencionadas, se pudo evidenciar que en varias ocasiones se trabajan horas adicionales a la jornada laboral por la sobrecarga de trabajo, lo que ha generado en algunas ocasiones se cometan errores involuntarios que pueden provocar sobrecostos a la Empresa; de igual manera se percibe estrés profesional que está viéndose reflejado en el ámbito familiar.

La gerencia preocupada por la salud de sus trabajadores ha realizado mejoras físicas en las locaciones y puestos de trabajo; sin embargo las cargas laborales han seguido creciendo aumentando el riesgo psicosocial.

#### **4.4 MARCO NORMATIVO**

En nuestro país la actividad concerniente al área laboral, la salud y seguridad en el trabajo esta cobijada por un amplio compendio legislativo, que propende por salvaguardar y proteger los derechos de los trabajadores en el desempeño de sus tareas, para el presente estudio se toman como referencia algunas de las principales normas vigentes en la materia que se plasman a continuación:

Ley 100 de 1993. La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la

capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.<sup>22</sup>

Decreto 614 de 1984. Determina las bases de la Organización y Administración de Salud Ocupacional en el país. Estipula las bases de Organización y Administración gubernamental y privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y el de mejoramiento de las condiciones de trabajo.<sup>23</sup>

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.<sup>24</sup>

Resolución 2013 de 1986. Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.<sup>25</sup>

Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.<sup>26</sup>

Ley 9 de 1979. La cual establece: a. Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana; b. Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.<sup>27</sup>

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.<sup>28</sup>

---

<sup>22</sup> Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 1993.

<sup>23</sup> Colombia. Presidencia de la República. Decreto 614 de 1984. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1984.

<sup>24</sup> Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 1016 de 1989. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud; 1989

<sup>25</sup> Colombia. Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 2013 de 1986. Santa Fe de Bogotá: Ministerios; 1986.

<sup>26</sup> Colombia. Presidencia de la República: Decreto 1295 de 1994. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1994.

<sup>27</sup> Colombia. Congreso de la República. Ley 9 de 1979. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 1979.

<sup>28</sup> Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 2566 de 2009. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 2009.

Decreto 1607 de 2002. Por el cual se modifica la tabla de calificación de Actividades económicas para el sistema general de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.<sup>29</sup>

Resolución 2400 de 1979. Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente Resolución, se aplican a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo en particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades.<sup>30</sup>

Resolución 002646 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.<sup>31</sup>

Decreto 1832 de 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Y se adopta como enfermedad profesional toda patología causada por estrés en el trabajo, pero solo hasta julio 17 de 2008 se reglamenta todo lo inherente al control de este riesgo dándole la importancia que representa, debido a los múltiples factores que tienen incidencia en la salud, bienestar de los trabajadores y ámbito laboral.<sup>32</sup>

#### **4.5 MARCO CONCEPTUAL**

Para la estructuración de este marco se empleo las definiciones explícitas en la resolución No. 2646 del 17 de julio del año 2008, expedida por el Ministerio de la Protección Social.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Colombia. Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Decreto 1607 de 2002. Santa Fe de Bogotá: Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud; 2002

<sup>30</sup> Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2400 de 1979. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; 1979.

<sup>31</sup> Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008.

<sup>32</sup> Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1832 de 1994. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1994.

<sup>33</sup> Colombia. Ministerio de la Protección Social. 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". Santa Fe de Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008.

Riesgo profesional: El riesgo profesional se define como la posibilidad de daños a las personas o bienes, como consecuencia de circunstancias o condiciones de trabajo.

Riesgos psicosociales: Son aquellas características del trabajo que funcionan como “estresores”, es decir, son las altas demandas en el trabajo combinadas con los pobres recursos para afrontarlas.

Salud: Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

Trabajo: Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

Ambiente de Trabajo: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

Carga Laboral: Conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

Carga Física: Aquella relacionada con actividad físico o muscular.

Carga Mental: Conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (Procesamiento de Información).

Fatiga: Disminución de capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado.

Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un evento.

Factor de Riesgo: Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

Incidente: Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones.

Accidente de Trabajo: Es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte).

Enfermedad Profesional: Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

El Gobierno adopta 42 enfermedades como profesionales, dentro de las cuales podemos mencionar Patologías causadas por estrés en el trabajo (Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo).

Salud Ocupacional: Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Parte interesada: Persona o grupo dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud ocupacional.

Política de Seguridad y Salud Ocupacional: Intenciones y direcciones generales de una organización relacionados con su desempeño de Seguridad y Salud Ocupacional expresadas formalmente por la alta dirección.

Valoración del riesgo: Proceso de evaluar el riesgo que surgen en un peligro, teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el riesgo es aceptable o no.

Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Exámenes Médicos: Análisis del estado patológico del trabajador cumpliendo con las exigencias de Salud Ocupacional, generando resultados médicos favorables para el Empleado.

Examen de Ingreso: Se realizan para analizar el estado de salud al ingreso del trabajador y para orientar su ubicación en el puesto de trabajo, de acuerdo a los factores de riesgo.

Exámenes Periódicos: Se realizan para determinar el estado patológico de cada trabajador; éstos se establecen de acuerdo a los factores de riesgo existentes en el ambiente laboral y al tiempo de exposición de los mismos.

Examen de Retiro: Cualquiera que sea la causa del retiro del trabajador de la Empresa, se deberá practicar un análisis, haciendo énfasis en aquellos que hayan sufrido accidentes de trabajo para determinar la existencia o no de alguna secuela.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología del presente trabajo es de Investigación de tipo cuantitativo de carácter descriptivo con un diseño transversal. Para la recolección de datos y posterior identificación y evaluación del riesgo psicosocial intralaboral se utilizaron las siguientes herramientas: encuesta socioeconómica R-130 documento propio de la empresa (determina aspectos sociodemográficos y condiciones generales del ámbito laboral) y la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de autoría del Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana.<sup>34,35</sup>

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permitió recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral para nuestro caso. En igual sentido, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

### 5.1 PARTICIPANTES

Esta investigación se enfocó a desarrollarse en la totalidad del Personal Administrativo de la empresa INGELEC S.A.S., compuesta por 30 trabajadores, de los cuales por compromisos laborales con la organización solo tomaron parte del estudio y firmaron el consentimiento informado, veintisiete (27) colaboradores.

### 5.2 PROCEDIMIENTO

Para desarrollar la investigación se realizó por medio de las siguientes fases:

**5.2.1 Técnicas.** El personal del área administrativa de la compañía destinado a participar en esta investigación fue reunido en su momento en el salón múltiple de sus instalaciones a fin de socializarles los objetivos y alcances del estudio, su rol como participantes, ilustración del consentimiento informado y el carácter anónimo y confidencial de la información proporcionada por ellos.

Posteriormente los trabajadores presentes y que tomarían parte del estudio firmaron un consentimiento informado, condición necesaria para la investigación.

---

<sup>34</sup> Ingelec S.A.S.; Sistema de Gestión Integral: Encuesta socioeconómica R-130, 2010. Pasto (Colombia): Ingelec S.A.S; 2010

<sup>35</sup> Villalobos G, editor. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2013 mayo]. Disponible en: [www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html](http://www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html)

**5.2.2 Recolección de datos.** La recolección de datos se generó por medio de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial que en su software trae un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A) y (Forma B), el primero de ellos para ser resuelto por personal calificado (Profesional) y el segundo de ellos para ser diligenciado por personal no profesional (técnico, tecnólogo o bachiller).

**5.2.3 Sistematización de datos.** Una vez resueltos los cuestionarios por parte del personal bajo estudio, la batería arroja dichos resultados en hojas de Excel las cuales se procedió a trasladarlas al programa estadístico IBM SPSS Statistics Editor de datos, versión 20.

**5.2.4 Análisis estadístico.** Una vez sistematizada esta base de datos de Excel en el Editor de Datos se procedió a efectuar un análisis estadístico univariado de los formularios intralaborales A y B, en donde se procesaron las variables sociodemográficos y el total de la puntuación de los factores de riesgo psicosocial dando como resultado tablas de frecuencia y porcentaje que finalmente son los que analizan y evalúan el grado de nivel de riesgo intralaboral presente en la organización.

**5.2.5 Resultados.** Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

**5.2.6 Análisis de Resultados.** Se realizó un análisis con referencia a las teorías esbozadas por los autores citados en la batería de Riesgo Psicosocial, que permiten identificar las relaciones existentes de los resultados arrojados por este estudio y de las actividades a ejecutar para mitigar el riesgo.

### **5.3 ACTIVIDADES PARA TOMA DE INFORMACIÓN:**

- Visita a los puestos de trabajo del personal administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S.
- Revisión de datos del Comité de convivencia.
- Revisión de las estadísticas de ausentismo y morbilidad.
- Socialización del estudio a aplicar en la organización.
- Diligenciamiento del consentimiento informado por parte del personal administrativo interesado en participar de la aplicación de la batería.

- Aplicación de Encuesta de aspectos socio demográficos al personal administrativo (R - 130).<sup>36</sup>
- Aplicación de la batería de riesgo psicosocial (Forma A y B intralaboral).
- Sistematización de información obtenida.
- Análisis de Resultados
- Lineamientos de intervención
- Recomendaciones a tener en cuenta por parte de la organización frente a los resultados obtenidos.

Tabla 3. Desarrollo de objetivos

<b>Objetivos</b>	<b>Metodología</b>	<b>Resultados</b>	<b>Presentación</b>
Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral presente en los trabajadores del área administrativa de la Empresa INGELEC S.A.S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión con el personal administrativo para sensibilizar sobre el trabajo a desarrollar.</li> <li>- Aplicación de encuestas de aspectos socio demográficos.</li> <li>- Sistematización de la información.</li> </ul>	<p>Línea de Base.</p> <p>Aspectos socio demográficos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas</li> <li>- Datos Estadísticos</li> </ul>
Identificar los niveles del factor de riesgo psicosocial intralaboral del personal del área administrativa de la Empresa INGELEC S.A.S	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma del consentimiento informado por parte de los participantes</li> <li>- Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial</li> </ul>	Calificación del riesgo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe a la Gerencia</li> <li>- Informe Salud Ocupacional</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la información</li> <li>- Niveles de riesgo arrojados</li> </ul>	Aportes a programas de promoción y prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe a la Gerencia</li> <li>- Trabajo de Grado</li> </ul>
Fuente: Esta investigación			

<sup>36</sup> Ingelec S.A.S.; Sistema de Gestión Integral: Encuesta socioeconómica R-130, 2010. Pasto (Colombia): Ingelec S.A.S; 2010

## 5.4 INSTRUMENTOS

Para el desarrollo y ejecución de la presente investigación se implementaron dos instrumentos, que a continuación se muestran:

1. En la identificación de aspectos sociodemográficos del personal administrativo se aplicó la Encuesta Socioeconómica R-130 implementada por el sistema de gestión integral de la Empresa, en el cual se identifican los aspectos generales de la población. Para el presente estudio se analizarán sólo los datos significativos para la implementación de la investigación, teniendo en cuenta que la encuesta contiene aspectos de interés para la Empresa con respecto a las actividades de bienestar, apoyo económico y crecimiento personal.
2. Previa firma del consentimiento informado por parte del personal administrativo interesado en participar en este estudio se procedió a determinar el nivel de los factores de Riesgo Psicosocial intralaboral, para ello se utilizó la Bateria de Riesgo Psicosocial de autoría del Ministerio de Protección social en conjunto con la Pontificia Universidad Javeriana edición 2010, estructurada por dos cuestionarios en el escenario intralaboral:
  - Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral [forma A]. Este formulario se aplicó para el personal Profesional de la Empresa. El cuestionario evalúa cuatro dominios principales: Demandas en el trabajo, Control del trabajo, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y Recompensas. Se aplicó el instrumento de manera individual en el auditorio de la compañía, un espacio que contaba con privacidad tanto para el recolector de la información, como para el entrevistado. Los participantes firmaron un consentimiento informado conforme a la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud.<sup>37</sup>

Los resultados fueron analizados desde estadística descriptiva, para identificar los niveles de riesgo (Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Sin riesgo)

- Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral [forma B]. Este formulario se aplicó para el personal técnico, tecnólogo o bachiller de la Empresa. El cuestionario evalúa cuatro dominios principales: Demandas en el trabajo, Control del trabajo, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y Recompensas. Se aplicó el instrumento de manera individual en el salón múltiple, un espacio que contaba con privacidad tanto para el recolector de la información, como para el entrevistado. Los participantes firmaron un consentimiento informado conforme a la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 008430 de 1993. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Salud; 1993

<sup>38</sup>Ibíd.

Los resultados fueron analizados desde estadística descriptiva, para identificar los niveles de riesgo (Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Sin riesgo).

Los dominios de los cuestionarios están clasificados según el Manual de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección social y la Pontificia Universidad Javeriana así:

- ✓ Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativos, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad del ambiente físico laboral y de la jerarquía de trabajo.
- ✓ Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- ✓ Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.
- ✓ El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otra personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contacto, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.
- ✓ Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

La calificación de los niveles de riesgo que arroja la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección social y la Pontificia Universidad Javeriana, se define de la siguiente manera:

1. Sin riesgo o riesgo despreciable. Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las decisiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención.
2. Riesgo bajo. No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel están relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativos. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.
3. Riesgo Medio. Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observaciones y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
4. Riesgo Alto. Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
5. Riesgo Muy Alto. Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentran bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Los resultados que se tendrán en cuenta para identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral serán los arrojados por la Batería de riesgo psicosocial.

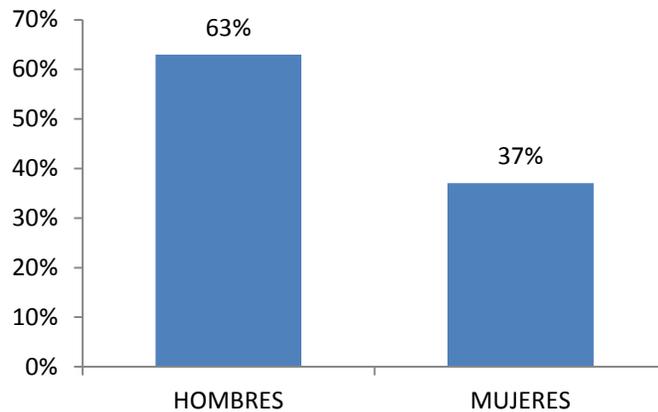
## 6. RESULTADOS

A continuación, se identifican los resultados que arroja la presente investigación, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

### 6.1 CARACTERIZACIÓN EN ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS

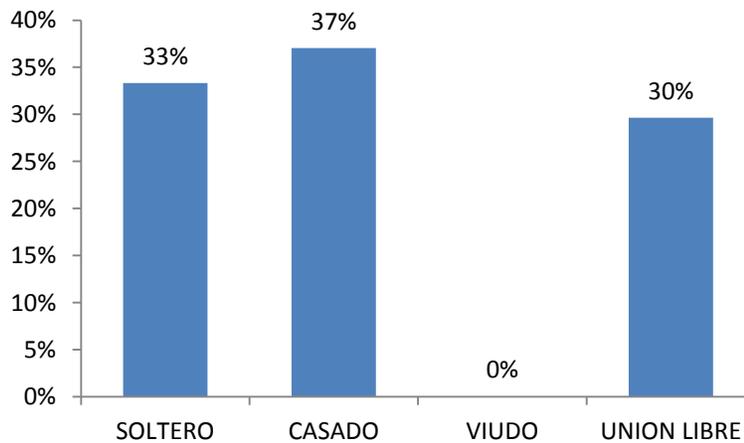
Se realiza la descripción correspondiente a los aspectos identificados como socio demográficos presentes en los trabajadores.

Grafica 1. Distribución personal administrativo por genero INGELEC S.A.S.



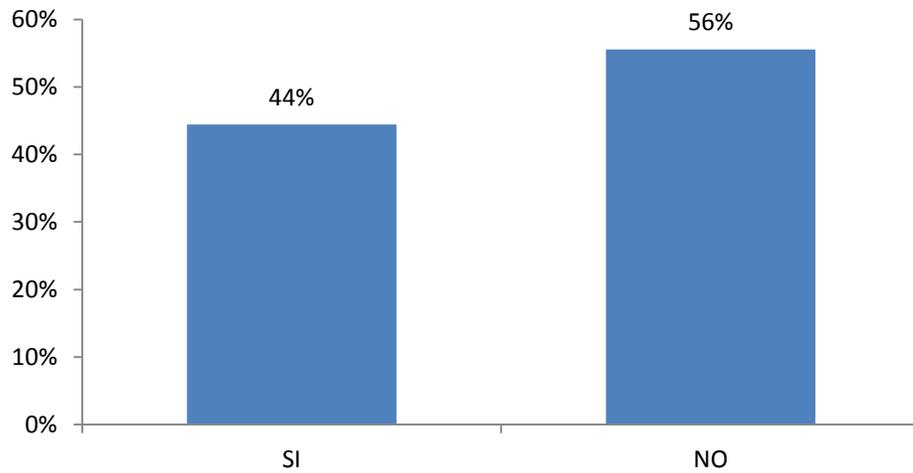
Fuente: Esta investigación

Gráfica 2. Distribución del personal Administrativo por estado Civil INGELEC S. S.A.S



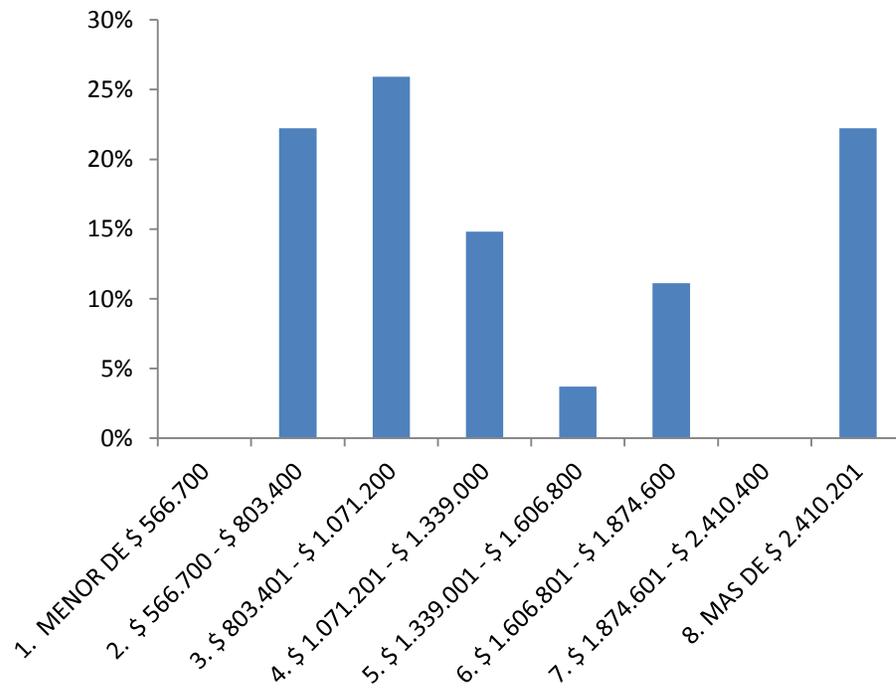
Fuente: Esta investigación

Gráfica 3. Personal que se cataloga como cabeza de hogar de INGELEC S.A.S.



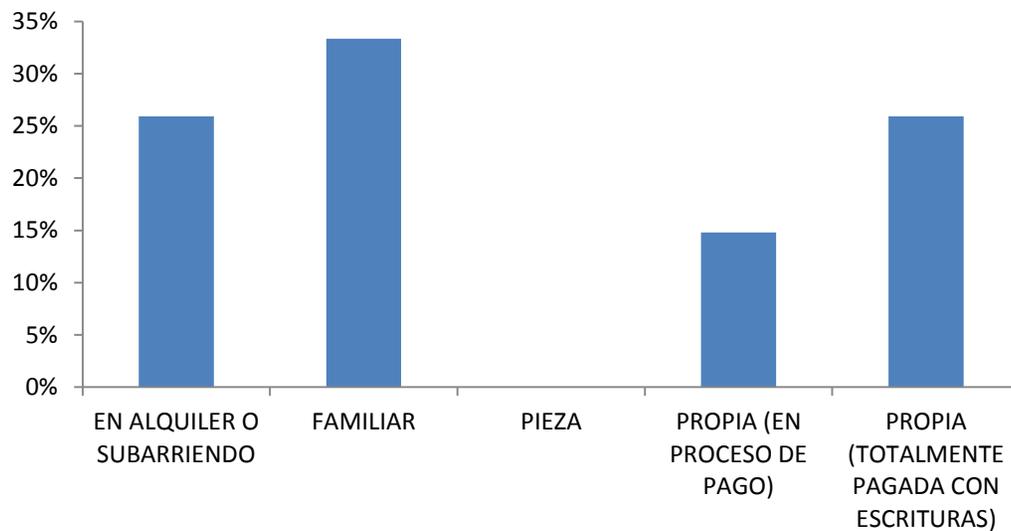
Fuente: Esta investigación

Gráfica 4. Salarios del personal administrativo de INGELEC S.A.S.



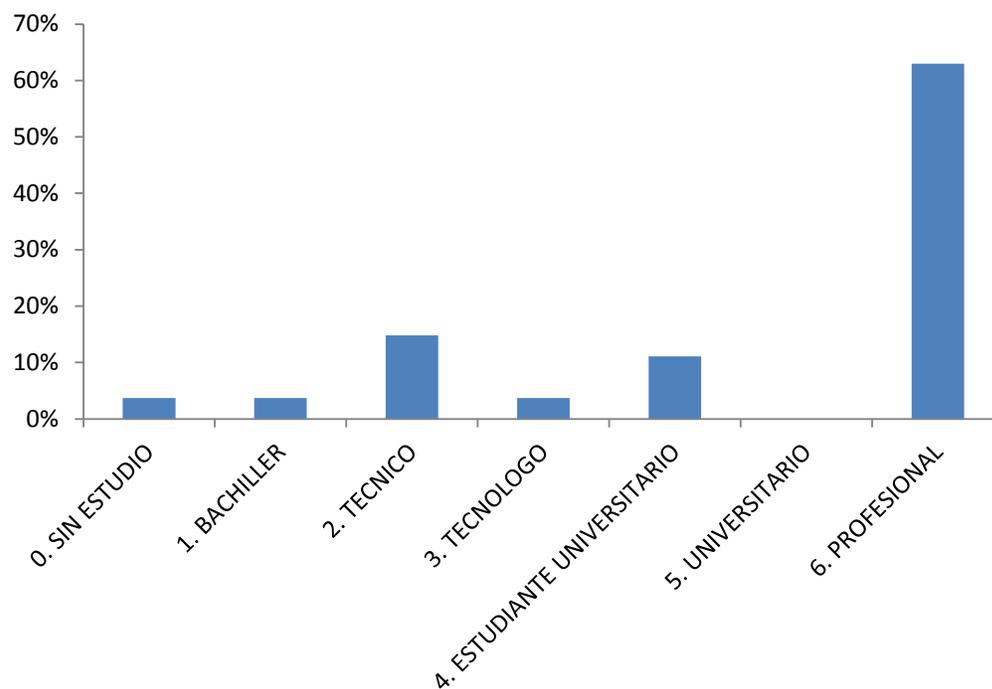
Fuente: Esta investigación

Gráfica 5. Tipo de vivienda personal administrativo INGELEC S.A.S.



Fuente: Esta investigación

Gráfica 6. Nivel de estudios personal administrativo de INGELEC S.A.S.



Fuente: Esta investigación

**6.1.1 Riesgo Psicosocial Intralaboral.** A continuación se reportan los resultados generales arrojados por la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en el personal administrativo de la empresa INGELEC S.A.S.

Se realiza una descripción de los dominios y las dimensiones arrojados, luego de la aplicación de la batería y se hace un análisis entre los dominios y las dimensiones catalogadas como riesgos intralaborales aplicables a esta investigación.

#### **6.1.1.1 Riesgo Psicosocial Intralaboral evaluado con Forma A.**

Tabla 4. Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma A

<b>Clasificación niveles de riesgo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Depreciable	4	20,0
Riesgo Bajo	6	30,0
Riesgo Medio	6	30,0
Riesgo Alto	2	10,0
Riesgo Muy Alto	2	10,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Como se puede evidenciar el riesgo predominante en la población de estudio se encuentra entre riesgo bajo y riesgo medio, los cuales cuentan con un 30% de la población cada uno. Por lo anterior se puede concluir que el personal está dentro del Riesgo Medio y requiere acciones de intervención que permitan reducir el riesgo y evitar que la población en riesgo bajo se convierta en riesgo medio.

#### **6.1.1.2 Riesgo Psicosocial Intralaboral evaluado con Forma B**

Tabla 5. Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral - forma B

<b>Clasificación niveles de riesgo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	1	14,3
riesgo bajo	2	28,6
riesgo medio	1	14,3
riesgo alto	1	14,3
riesgo muy alto	2	28,6
Total	7	100 %
Fuente: Esta investigación		

Como se puede evidenciar el riesgo predominante en la población de estudio se encuentra entre riesgo bajo y riesgo muy alto, los cuales cuentan con una población del 28.6% cada uno. Por lo anterior se puede concluir que el personal está dentro del Riesgo Muy Alto y requiere acciones de intervención de carácter inmediato que permitan reducir el riesgo y evitar que la población en riesgo bajo incremente el riesgo presente.

Tabla 6. Dominios factores de riesgo psicosocial – formulario A

Dominios		Frecuencia	Porcentaje
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	4	20%
	Riesgo Bajo	5	25%
	<b>Riesgo Medio</b>	<b>7</b>	<b>35%</b>
	Riesgo Alto	2	10%
	Riesgo Muy Alto	2	10%
	Total	20	100%
DOMINIO Control sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	<b>Sin Riesgo o Riesgo Despreciable</b>	<b>8</b>	<b>40%</b>
	Riesgo Bajo	5	25%
	Riesgo Medio	4	20%
	Riesgo Alto	1	5%
	Riesgo Muy Alto	2	10%
	Total	20	100%
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma A (nivel de riesgo)	Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	3	15%
	Riesgo Bajo	5	25%
	<b>Riesgo Medio</b>	<b>6</b>	<b>30%</b>
	Riesgo Alto	4	20%
	Riesgo Muy Alto	2	10%
	Total	20	100%
DOMINIO: Recompensas - Forma A (nivel de riesgo)	<b>Sin Riesgo o Riesgo Despreciable</b>	<b>11</b>	<b>55%</b>
	Riesgo Bajo	4	20%
	Riesgo Medio	2	10%
	Riesgo Alto	3	15%
	Total	20	100%

Fuente: Esta investigación

Teniendo en cuenta la anterior tabla se puede interpretar que, los dominios que aparecen afectados por el riesgo psicosocial son los relacionados con el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas del trabajo calificados en nivel de riesgo medio en un 35% y 30% respectivamente ameritando se inicie una intervención pertinente por parte de la organización.

### 6.1.2 Dimensiones identificadas en el formulario a

Tabla 7. Características de Liderazgo - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Depreciable	5	25,0
Riesgo Bajo	7	35,0
Riesgo Medio	5	25,0
Riesgo Alto	2	10,0
Riesgo Muy Alto	1	5,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Del total de trabajadores en estudio el 35% arrojan riesgo bajo, lo que refiere que los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, es acorde a las necesidades de la Empresa y de sus trabajadores.

De igual manera el 25% de la población en estudio arroja riesgo medio, lo que evidencia que se debe realizar intervención en un lapso de tiempo no muy lejano a las personas que se encuentran dentro de este porcentaje con el ánimo de reducir el riesgo, evitar conflictos y tener mejor comunicación dentro del grupo de trabajo.

Tabla 8. Relaciones sociales en el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Depreciable	1	5,0
Riesgo Bajo	5	25,0
Riesgo Medio	8	40,0
Riesgo Alto	2	10,0
Riesgo muy Alto	4	20,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Se puede notar que el 40% de la población se encuentra en riesgo medio, con respecto a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo; a pesar que existe muy buenas posibilidades de establecer contacto con otros individuos en las actividades laborales y las características y calidad de las interacciones entre compañeros, se presentan casos de trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de algunos colaboradores que genera un ambiente deficiente de relaciones.

Tabla 9. Retroalimentación del desempeño - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Depreciable	7	35,0
Riesgo Bajo	4	20,0
Riesgo Medio	4	20,0
Riesgo Alto	4	20,0
Riesgo Muy Alto	1	5,0
Total	20	100,0
Fuente: Esta investigación		

Se vislumbra que el 35% de la población se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, lo que describe que la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, es oportuna y útil y le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mejorar su desempeño.

De igual manera se encuentran como riesgo bajo, medio y alto el 60% de la población lo que demuestra que existen falencias sobre la retroalimentación que la empresa realiza hacia los trabajadores sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño y las oportunidades de mejora sobre los aspectos evaluados por lo tanto se requiere intervención de manera inmediata.

Tabla 10. Relación con los colaboradores - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	9	45,0 %
Riesgo Bajo	6	30,0 %
Riesgo Medio	2	10,0 %
Riesgo Alto	2	10,0 %
Riesgo Muy Alto	1	5,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La relación con los colaboradores se encuentra con un 45% de la población sin riesgo o riesgo despreciable con respecto a los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Se puede inferir que la gestión que realizan los colaboradores no presenta ningún tipo de dificultades para conseguir los resultados esperados en el tiempo estipulado por la Empresa.

A pesar de que el 45% de la población presenta riesgo despreciable o sin riesgo, el 30% de los mismos se encuentra calificado como riesgo bajo, lo cual amerita intervención preventiva en un tiempo no muy lejano con el fin de minimizar este riesgo y evitar mayores inconvenientes a futuro.

Tabla 11. Claridad de rol - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	8	40,0 %
Riesgo Bajo	7	35,0 %
Riesgo Medio	2	10,0 %
Riesgo Alto	1	5,0 %
Riesgo Muy Alto	2	10,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

El 40% de la población se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable; sin embargo es importante enunciar que el 35% de la población se encuentra en riesgo bajo, lo que nota que existe una adecuada definición y comunicación al trabajador sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el cargo en la Empresa, sin embargo es necesario adelantar actividades de prevención para evitar que crezca el nivel del riesgo en la población. Es importante establecer una intervención preventiva y oportuna para el 35% de la población que se halla inmersa en riesgo bajo.

Tabla 12. Capacitación - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	6	30,0 %
Riesgo Bajo	2	10,0 %
Riesgo Medio	5	25,0 %
Riesgo Alto	3	15,0 %
Riesgo Muy Alto	4	20,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

El 30% de la población se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable; sin embargo es muy importante analizar que el 25% de la población restante se encuentra en riesgo medio con respecto a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades, motivo por el cual se puede establecer que las actividades de capacitación que realiza la Empresa no responden a las necesidades de formación que requieren los trabajadores para el desempeño efectivo del trabajo.

Tabla 13. Participación y manejo del cambio - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	11	55,
Riesgo Bajo	4	20,0
Riesgo Medio	3	15,0

Riesgo Alto	1	5,0
Riesgo Muy Alto	1	5,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Se puede instituir que el 55% de la población se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable en el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, lo que muestra que la información es clara, suficiente y oportuna, además de una efectiva participación de los empleados en los cambios que se presentan en la Empresa.

Tabla 14. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	8	40,0
Riesgo Bajo	3	15,0
Riesgo Medio	5	25,0
Riesgo Alto	3	15,0
Riesgo Muy Alto	1	5,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

De la tabla se concluye que el 40% de la población en estudio se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable en lo que se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, pero el 25% de la población presenta riesgo medio con respecto a las posibilidades del trabajo, por lo tanto es importante intervenir frente a este riesgo.

Tabla 15. Control y autonomía sobre el trabajo - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	5	25,0
Riesgo Bajo	4	20,0
Riesgo Medio	8	40,0
Riesgo Alto	2	10,0
Riesgo Muy Alto	1	5,0
Total	20	100,0
Fuente: Esta investigación		

La tabla muestra que el 40% de la población se encuentra en Riesgo Medio sobre el margen de decisión que tiene el individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso; debido a que no existe autonomía y decisión sobre la cantidad, ritmo y orden para desarrollar el trabajo diariamente, debido a la cantidad de trabajo.

Tabla 16. Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	6	30,0
Riesgo Bajo	8	40,0
Riesgo Medio	5	25,0
Riesgo Alto	1	5,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Se infiere que el 40% de la población se clasifica con riesgo bajo con respecto a las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación, las cuales hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Por lo anterior se puede identificar que las demandas ambientales implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación y que afecta negativamente el desempeño del trabajador, por este motivo se deben identificar los riesgos físicos, químicos, biológicos, de diseño de puestos de trabajo, saneamiento, de carga física y de seguridad industrial para reducir el riesgo existente y evitar que se incremente su calificación.

Tabla 17. Demandas emocionales - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	8	40,0
Riesgo Bajo	3	15,0
Riesgo Medio	6	30,0
Riesgo Alto	1	5,0
Riesgo Muy Alto	2	10,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

De la tabla se detonan que el 40 % de la población se cataloga sin riesgo o riesgo despreciable con relación a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Por lo tanto la exposición a las exigencias emocionales

demanda del trabajador habilidades para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones y sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Sin embargo es importante intervenir frente a este riesgo acreditando que el 30% de la población se encuentra catalogada como riesgo medio.

Tabla 18. Demandas cuantitativas - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	2	10,0
Riesgo Bajo	6	30,0
Riesgo Medio	8	40,0
Riesgo Alto	4	20,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

Con respecto a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, el 40% de los trabajadores están identificados con riesgo medio, lo que demuestra que el tiempo que disponen para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido y trabajar tiempo adicional a la jornada de trabajo con el fin de cumplir con los resultados esperados, para lo cual se requiere implementar actividades inmediatas que permitan reducir el nivel de riesgo existente y evitar que se incremente en el personal de la Empresa.

Tabla 19. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	2	10,0
Riesgo Bajo	3	15,0
Riesgo Medio	9	45,0
Riesgo Alto	2	10,0
Riesgo Muy Alto	4	20,0
Total	20	100
Fuente: Esta investigación		

El 45% de la población se cataloga en riesgo medio con respecto a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en el trabajo, impacta en su vida extra laboral; lo que refleja que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar de los trabajadores. Para reducir este riesgo se debe

implementar un programa de promoción y prevención de carácter inmediato con el fin de reducir el riesgo existente y mejorar las relaciones familiares de los trabajadores.

Tabla 20. Exigencias de responsabilidad del cargo - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	2	10,0
Riesgo Bajo	3	15,0
Riesgo Medio	5	25,0
Riesgo Alto	4	20,0
Riesgo Muy Alto	6	30,0
Total	20	100,0
Fuente: Esta investigación		

De la anterior tabla se puede inferir que el 30% de la población de estudio se encuentra en Riesgo muy alto en relación con las exigencias de responsabilidad directo en el trabajo, obligaciones implícitas en el desempeño del cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros. Por lo que se puede concluir que los trabajadores deben realizar un esfuerzo importante para mantener el control, con respecto al impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

La Empresa debe implementar un programa correctivo de manera inmediata con el fin de reducir el Riesgo al cual se encuentran expuestos sus trabajadores.

Tabla 21 Demandas de carga mental - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	1	5,0 %
Riesgo Bajo	8	40,0 %
Riesgo Medio	5	25,0 %
Riesgo Alto	4	20,0 %
Riesgo Muy Alto	2	10,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La tabla refleja que el 40% de la población en estudio se encuentra en Riesgo Bajo en cuanto a lo que se refiere a las exigencias de carga mental en cuanto a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

La carga mental está determinada por las características de la información y los tiempos de que se dispone para procesarla.

La Empresa tiene establecidas cargas mentales acordes a las demandas de trabajo que requieren las diversas actividades, sin embargo es importante adelantar actividades de prevención con el fin de evitar que este riesgo aumente su nivel dentro de la Empresa.

Se recomienda realizar intervención frente a esta demanda debido a que el riesgo puede incrementarse como se evidencia en los porcentajes arrojados como riesgo medio y alto.

Tabla 22. Consistencia del rol - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	9	45,0 %
Riesgo Bajo	5	25,0 %
Riesgo Medio	4	20,0 %
Riesgo Alto	2	10,0 %
Total	20	100,0%
Fuente: Esta investigación		

Con respecto a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo, el 45% de los trabajadores se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable, lo que evidencia que la Empresa maneja principios de eficiencia acordes con los servicios que presta la Empresa.

Es necesario realizar intervención en un tiempo no muy lejano, teniendo en cuenta que el 45% de la población en estudio se encuentran dentro de los riesgos bajo y medio.

Tabla 23. Demandas de la jornada de trabajo - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	1	5,0 %
Riesgo Bajo	5	25,0 %
Riesgo Medio	2	10,0 %
Riesgo Alto	9	45,0 %
Riesgo Muy Alto	3	15,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos, con respecto a esta dimensión el 45% de la población se encuentra en Riesgo Alto, debido a que se trabajan jornadas laborales prolongadas o sin pausas claramente establecidas y en algunas ocasiones se trabaja durante días previstos para descanso.

Para reducir este riesgo se debe implementar un programa de manera inmediata, que permita evidenciar las necesidades de incrementar la planta de personal o replantear las actividades a desarrollar por parte del personal.

Tabla 24. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	8	40,0 %
Riesgo Bajo	7	35,0 %
Riesgo Medio	1	5,0 %
Riesgo Alto	2	10,0 %
Riesgo Muy Alto	2	10,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo dentro del cual el 40% de la población se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable.

Tabla 25. Reconocimiento y compensación - Forma A (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sin Riesgo o Riesgo Despreciable	10	50,0 %
Riesgo Bajo	6	30,0 %
Riesgo Medio	3	15,0 %
Riesgo Alto	1	5,0 %
Total	20	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La tabla indica que el 50% de la población se encuentra clasificado sin riesgo o riesgo despreciable con relación al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Sin embargo el 30% de la población se cataloga en riesgo bajo, para lo cual es necesario realizar intervención que permita analizar las escalas salariales en busca de minimizar este riesgo.

Tabla 26. Dominios factores de riesgo psicosocial – formulario B

Dominios		Frecuencia	Porcentaje
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6%
	riesgo bajo	1	14,3%
	riesgo alto	1	14,3%
	<b>riesgo muy alto</b>	<b>3</b>	<b>42,9%</b>
	Total	7	100,0%
DOMINIO: Control sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	<b>sin riesgo o riesgo depreciable</b>	<b>3</b>	<b>42,9%</b>
	riesgo bajo	1	14,3%
	riesgo medio	1	14,3%
	riesgo alto	1	14,3%
	riesgo muy alto	1	14,3%
Total	7	100,0%	
DOMINIO: Demandas del trabajo - Forma B (nivel de riesgo)	sin riesgo o riesgo depreciable	1	14,3
	riesgo bajo	1	14,3
	riesgo medio	1	14,3
	riesgo alto	2	28,6
	<b>riesgo muy alto</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>
Total	7	100,0	
DOMINIO: Recompensas - Forma B (nivel de riesgo)	sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6
	riesgo bajo	2	28,6
	riesgo alto	1	14,3
	<b>riesgo muy alto</b>	<b>2</b>	<b>28,6</b>
	Total	7	100,0

Fuente: Esta investigación

En relación con la anterior tabla se puede interpretar que los trabajadores del área administrativa que diligenciaron el formulario B de la batería, los dominios que se consideran afectados por el riesgo psicosocial son los relacionados con el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, demandas del trabajo y recompensas calificados en nivel de riesgo muy alto en porcentajes de 42.9%, 28.6% y 28.6% respectivamente ameritando una intervención inmediata por parte de la organización.

### 6.1.3 Dimensiones identificadas en el formulario B

Tabla 27. Características del liderazgo - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6 %
riesgo bajo	1	14,3 %
riesgo medio	0	0,0 %
riesgo alto	0	0,0 %
riesgo muy alto	4	57,1 %
Total	7	100,0

Fuente: Esta investigación

Con respecto a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, el 57.1 % de la población se encuentra identificada con riesgo muy alto, lo que indican que la gestión que realiza el jefe inmediato representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. Para lo cual se requiere intervención de manera inmediata.

Tabla 28. Relaciones sociales en el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	1	14,3 %
riesgo bajo	2	28,6 %
riesgo medio	1	14,3 %
riesgo alto	0	0,0 %
riesgo muy alto	3	42,9 %
Total	7	100,0 %

Fuente: Esta investigación

La anterior tabla señala que el 42.9% de la población presenta riesgo muy alto, teniendo en cuenta que se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros que genera un ambiente deficiente de relaciones; por lo cual se debe implementar de manera inmediata un programa de relaciones personales que permita reducir el riesgo existente.

Tabla 29. Retroalimentación del desempeño - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	3	42,9 %
riesgo bajo	0	0,0 %
riesgo medio	0	0,0 %
riesgo alto	2	28,6 %
riesgo muy alto	2	28,6 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

Conforme la anterior tabla el 42.9% de la población se clasifica sin riesgo o riesgo depreciable, lo que indica que la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo es acorde y le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

De igual manera la tabla muestra que el 57.2% de la población se encuentra dentro de riesgo alto y muy alto, que requiere que la empresa realice intervención de manera oportuna con el fin de minimizar el riesgo.

Tabla 30. Claridad de rol - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	0	0,0 %
riesgo bajo	2	28,6 %
riesgo medio	2	28,6 %
riesgo alto	0	0,0 %
riesgo muy alto	3	42,9 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La tabla señala que el 42.9% de la población representa un riesgo muy alto, lo que vislumbra que la organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, la autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la Empresa.

Tabla 31. Capacitación - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6 %
riesgo bajo	0	0,0 %
riesgo medio	2	28,6 %
riesgo alto	1	14,3 %
riesgo muy alto	2	28,6 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La tabla revela que el 28.6% se encuentra en riesgo muy alto, lo que nota que las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Tabla 32. Participación y manejo del cambio - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6 %
riesgo bajo	1	14,3 %
riesgo medio	2	28,6 %
riesgo alto	1	14,3 %
riesgo muy alto	1	14,3 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

En cuanto al rol de participación y manejo del cambio se deduce que el 28.6% se encuentra en riesgo medio, lo que indica que el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.

Tabla 33. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos – Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	3	42,9
riesgo bajo	3	42,9
riesgo medio	1	14,3
riesgo alto	0	0,0
riesgo muy alto	0	0,0
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

La tabla muestra que el 42.9% del personal se encuentra en riesgo bajo, de lo que se concluye que las posibilidades que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos son adecuadas al cargo y al colaborador.

Tabla 34. Control y autonomía sobre el trabajo - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	2	28,6
riesgo bajo	2	28,6
riesgo medio	1	14,3
riesgo alto	1	14,3
riesgo muy alto	1	14,3
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

Se puede deducir de la tabla que el 28.6% de la población se encuentra en riesgo bajo; por lo tanto se puede concluir que los trabajadores tienen autonomía para decidir sobre las actividades a desarrollar, el ritmo y la cantidad sobre la jornada de trabajo.

Tabla 35.Demandas ambientales y de esfuerzo físico - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	1	14,3
riesgo bajo	0	0,0
riesgo medio	3	42,9
riesgo alto	2	28,6
riesgo muy alto	1	14,3
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

La tabla deja ver como el 42.9% de la población reporta riesgo medio con respecto a que las actividades que desarrollan implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación o que le afectan negativamente el desempeño de sus labores.

Tabla 36.Demandas emocionales - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo despreciable	3	42,9
riesgo bajo	1	14,3
riesgo medio	3	42,9
riesgo alto	0	0,0
riesgo muy alto	0	0,0
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

La tabla indica como el 42.9% se encuentra en riesgo medio, lo que determina que las situaciones afectivas y emocionales de los trabajadores no presentan un ambiente adecuado al desarrollo de la tarea.

Tabla 37.Demandas cuantitativas - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo despreciable	0	0,0
riesgo bajo	1	14,3
riesgo medio	3	42,9
riesgo alto	1	14,3
riesgo muy alto	2	28,6
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

La tabla muestra que el 42.9% de la población se encuentra catalogada con riesgo medio, de lo cual se deduce que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo más rápido o trabajar tiempo adicional para cumplir con los resultados esperados.

Tabla 38. Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	1	14,3
riesgo bajo	2	28,6
riesgo medio	0	0,0
riesgo alto	2	28,6
riesgo muy alto	2	28,6
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

Se nota que el 28.6% de la población se encuentra en riesgo muy alto debido a que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Tabla 39. Demandas de carga mental - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo despreciable	0	0,0 %
riesgo bajo	1	14,3 %
riesgo medio	4	57,1 %
riesgo alto	1	14,3 %
riesgo muy alto	1	14,3 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

La tabla deja evidenciar como el 57.1% de la población en estudio está clasificada con riesgo medio, lo que muestra que la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos e información detallada o que pueda provenir de diversas fuentes.

Tabla 40. Demandas de la jornada de trabajo - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo despreciable	1	14,3
riesgo bajo	2	28,6
riesgo medio	1	14,3
riesgo alto	2	28,6

riesgo muy alto	1	14,3
Total	7	100
Fuente: Esta investigación		

La tabla muestra como el 28.6% de la población se halla en riesgo alto, debido a que tienen que trabajar jornadas prolongadas o sobre los días previstos para el descanso para poder cumplir con las tareas asignadas.

Tabla 41. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo depreciable	3	42,9 %
riesgo bajo	2	28,6 %
riesgo medio	0	0,0 %
riesgo alto	1	14,3 %
riesgo muy alto	1	14,3 %
Total	7	100,0 %
Fuente: Esta investigación		

Con relación al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta el individuo por estar vinculado a la organización, así como el sentimiento de autorrealización que se experimenta por efectuar su trabajo, el 42.9% se clasifica sin riesgo o riesgo despreciable.

Tabla 42. Reconocimiento y compensación - Forma B (nivel de riesgo)

<b>Dimensiones y Dominios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
sin riesgo o riesgo despreciable	0	0,0
riesgo bajo	4	57,1
riesgo alto	2	28,6
riesgo muy alto	1	14,3
Total	7	100,0
Fuente: Esta investigación		

Con respecto al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador con respecto al esfuerzo realizado en el trabajo el 57.1% de los trabajadores se clasifica en riesgo bajo.

## 6.2 LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN

A continuación se realiza una matriz de lineamientos de intervención con el objetivo de que la Empresa INGELEC S.A.S., oriente la implementación de programas de intervención, realice seguimiento y evalúe la disminución del riesgo psicosocial que existe en la organización.

Tabla 43. Matriz de lineamientos de intervención INGELEC S.A.S.

<b>Lineamiento de intervención</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Población objetivo</b>
Actualización Panorama de Riesgos	Actualizar según norma GTC45	Coordinadora de Gestión integral	Toda la organización
	Identificar los riesgos por cada puesto de trabajo		
	Realizar énfasis en carga de trabajo		
Evaluación Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Aplicación batería	Coordinadora de Gestión Integral y Apoyo psicólogo	Personal técnico, operativo y proyectos en ejecución
Programa de Alta Dirección Riesgo Psicosocial	Actividades de bienestar social	Gerente Director Administrativo y de Gestión Delegado de la Alta Dirección Personal Idóneo	Toda la organización
	Talleres de Manejo de Relaciones Interpersonales		Personal Administrativo
	Talleres manejo problemas personales		Personal Administrativo
	Historias Clínicas Ocupacionales		Personal calificado en riesgo alto y Muy Alto
	Programa de recompensas y compensaciones – Estudio escala salarial		Toda la Organización
Programa de Capacitación Fundamentos técnicos	Capacitaciones de inducción y reinducción puestos de trabajo	Gerente Coordinadora de Gestión Integral Director Administrativo y de Gestión ARL	Personal Administrativo (cargos técnicos y tecnológicos)
	Capacitaciones Evaluaciones de desempeño		Todo el personal
	Capacitaciones de entrenamiento funciones específicas		Personal Administrativo (cargos técnicos y tecnológicos)
	Capacitaciones refuerzo de conocimientos		Todo el personal
Programa de Capacitación Riesgo Psicosocial	Actividades manejo de estrés	Gerente Coordinadora de Gestión Integral Director Administrativo y de Gestión ARL	Todo el personal
	Actividades manejo de liderazgo		
	Actividades carga mental		
	Actividades Manejo Relaciones interpersonales		
Programa de	Identificación del riesgo	Gerente	Toda la empresa

Vigilancia Epidemiológica	(entrevistas, observación, instrumentos de medición)	Coordinadora de Gestión Integral Director Administrativo y de Gestión ARL	
	Análisis Morbilidad de la empresa		
	Análisis investigaciones accidentes de trabajo		
	Programa de manejo de alcoholismos y sustancias psicoactivas		
Fuente: esta investigación			

## 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los factores de riesgo psicosocial es un enemigo silencioso que ataca a todo trabajador indistintamente en la esfera laboral que se desenvuelva, trayendo graves consecuencias a su salud como el estrés ocupacional y en el peor de los casos la muerte. Cabe subrayar que a nivel nacional e internacional existen muchos estudios respecto a temáticas que evalúan los factores de riesgo psicosocial en concordancia con el estrés laboral todos ellos llevados a cabo en empresas de tipo productivo, a diferencia de esta investigación que se enfocó a indagar en una firma dedicada a la prestación de servicios, como es el caso de INGELEC S.A.S., siendo un aporte valioso para el campo de la Salud Ocupacional responsable de estos saberes.

Ya, aplicada la batería a la totalidad del personal objeto de estudio los resultados obtenidos con el personal que diligenciaron el formulario tipo A, para riesgo intralaboral arrojó que los factores de riesgo psicosocial que presentaron nivel de riesgo medio fueron: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (35%) y demandas del trabajo (30%). Por su parte los trabajadores que resolvieron el formulario tipo B, reflejó que los factores de riesgo psicosocial que presentaron nivel de riesgo muy alto fueron: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (42,9%) y demandas del trabajo (28.6%).

Se interpreta de los datos antes presentados que la totalidad del personal del área administrativa de la compañía constituido por profesionales, técnicos, tecnólogos y bachilleres, están manifestando por una parte *dificultades de comunicación y liderazgo entre sus similares y jefes inmediatos*, y por otro lado se *nota rotundamente la presencia de carga laboral* que viene menoscabando su bienestar y su salud.

Al respecto según Villalobos se encuentra que el bienestar del trabajador se puede afectar por estresores específicos clasificados en: a) condiciones y organización del trabajo y tipo de trabajo. Con relación a las primeras, aspectos tales como el estilo gerencial, su organización y distribución pueden incidir en la presión y percepción de carga laboral experimentada por el trabajador. En esta misma línea su Modelo plantea la interacción de distintas condiciones entre ellas las relacionadas con el clima laboral, como elementos que al entrar en relación con otros favorecen la aparición de factores de riesgo. En un aparte del marco teórico del presente estudio se habló de elementos estresores los cuales se dividen en dos tipos:

- según las condiciones y organización en el trabajo
- según el tipo de trabajo

Se puede inferir de los resultados obtenidos que existe estrecha relación con la teoría planteada por Villalobos, en cuanto a la dinámica presente de los elementos estresores citados por el autor en el clima laboral; sin embargo se señala como elemento estresor sobresaliente de este estudio el atinente a las relaciones interpersonales dentro de la organización como factor de riesgo psicosocial principal, el cual se ve reflejado en el ambiente de trabajo y por consiguiente en el desarrollo de las actividades laborales.

Teniendo de presente la primera clasificación, ahí se desarrolla y se explica de forma amplia el tópico concerniente a carga laboral y comunicación del grupo, aspectos muy importantes a tener en cuenta en todas las organizaciones. Como es el caso del presente estudio, donde estos elementos vienen generando tensión y pueden generar efectos desagradables en la salud de los trabajadores.

Es importante identificar los casos de ausentismo relacionados con enfermedades de índole general (gripes, resfriados, dolores musculares, dolores de cabeza, entre otras); que pueden ser generadas en razón de un mal ambiente laboral.

Siguiendo el modelo establecido por Karasek uno de los factores influyentes en la presencia del riesgo psicosocial en los trabajadores se debe a las prácticas erradas del liderazgo en los niveles jerárquicos de dirección; se puede concluir que este factor es uno de los elementos importantes dentro de toda organización para que sus trabajadores sean eficaces y productivos, conllevando al cumplimiento de objetivos fijados por la organización.<sup>39</sup>

Una práctica de liderazgo mal enfocada sobre el personal conlleva al incumplimiento de las políticas organizacionales que genera un ambiente laboral inadecuado maximizando la probabilidad de la aparición del riesgo psicosocial en el equipo de trabajo.

Es importante conocer como definen algunos autores las expresiones liderazgo y relaciones sociales y carga laboral:

Para el autor Juan Pablo Marchant en su texto Poder y Liderazgo, define al líder como: *“integrante de un grupo que ejerce una influencia superior o mayor sobre los restantes miembros”*, en cuanto a la comunicación social reseña: *“la influencia social se relaciona, necesariamente, con el poder. Proceso mediante el cual los sujetos o subgrupos modifican sus opiniones, actitudes y conductas, producto de la interacción grupal, Implica poder”*<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Karasek R., Theorell, T. Healthy work stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990.

<sup>40</sup> Marchant JP. Poder y liderazgo, liderazgo y comunicación [disertación]. Universidad de Chile; 2011

Chiavenato (1993), afirma que *“Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.”*<sup>41</sup>

Greenberg y Barón (1993) define el liderazgo como *“el proceso mediante el cual un individuo influye en otros miembros del grupo con el fin de alcanzar las metas organizacionales o del grupo.”*<sup>42</sup>

Entre los resultados arrojados por este estudio con calificación alto y muy alto, otro de los factores de riesgo psicosocial afectado es el dominio demandas del trabajo: siguiendo el modelo de Siegrist donde es fundamental las condiciones del trabajador para poder realizar las tareas asignadas incluyendo las cargas laborales las cuales deben ser acordes al tiempo destinado para su ejecución y a la idoneidad de quien las ejecuta.

Siendo acorde con la teoría antes reseñada los resultados arrojados definen que la carga laboral existente en los trabajadores del área administrativa de la organización es muy alta la cual se encuentra afectando la carga mental de los mismos incrementando este factor de riesgo psicosocial.

La carga laboral se define como el conjunto de requerimientos físicos, psicológicos e intelectuales que los trabajadores deben tener a lo largo de su jornada laboral con el objetivo de cumplir con las funciones asignadas.

El crecimiento de la empresa a lo largo de los últimos años ha generado un incremento en las funciones asignadas a sus trabajadores, originando con esto un riesgo psicosocial que puede conllevar a la aparición de enfermedades laborales o accidentes de trabajo.

Como resultado general del presente estudio se puede concluir que el riesgo psicosocial está presente dentro de la organización, y el planteamiento anterior permite clarificar y comprender mejor que tipo de factores de riesgo psicosocial aparecen afectando a los trabajadores del área administrativa de INGELEG S.A.S.

Los hallazgos obtenidos con esta investigación en el personal administrativo de la empresa INGELEC S.A.S, si dio respuesta a los objetivos propuestos por este estudio, advirtiendo las estrategias y cambios a implementar por parte de la gerencia que le permitan mitigar el riesgo psicosocial.

Teniendo en cuenta que el riesgo psicosocial se debe intervenir desde el Riesgo Medio, se puede definir que el 51.83% de la población en estudio se encuentra en

---

<sup>41</sup>Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría general de la administración. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill; 1995:24.

<sup>42</sup>Greenberg J., Baron R A. Behaviour in Organizations. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon; 1993.

riesgo psicosocial, motivo por el cual se deben adelantar una serie de programas de promoción y prevención que permitan mitigar el riesgo presente en la población en estudio.

Así mismo es necesario realizar actividades de intervención inmediata para trabajar con el personal que arrojó resultados de riesgo muy alto y alto, que corresponde al 25.91% de los trabajadores administrativos de la Empresa INGELEC S.A.S.

## **8. CONCLUSIONES**

El presente estudio arroja que el riesgo psicosocial de tipo intralaboral se encuentra presente en el personal administrativo de la Empresa INGELEC S.A.S.

El riesgo psicosocial de tipo intralaboral correspondiente a liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se halla catalogado en nivel medio con un 35% de la población Profesional y en nivel muy alto con un 42.9% de la población no profesional.

En el dominio demandas del trabajo el porcentaje arrojado para el personal profesional es de 30% y se califica como nivel medio; en cambio para el personal no profesional el porcentaje dado es de 28.6% encontrándose en nivel muy alto.

En el caso del dominio recompensas se presenta nivel muy alto con 28.6% de la población no profesional.

Se destaca como prioritario en la organización el factor de riesgo psicosocial enfocado al liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Las condiciones sociodemográficas del personal administrativo no influyen en los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores administrativos de la Empresa INGELEC S.A.S.

## **9. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Empresa INGELEC S.A.S. implementar un Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial y actualizar el Panorama de Riesgos con respecto a la carga laboral actual de los trabajadores.

Es indispensable realizar un taller de liderazgo y relaciones sociales con el fin de identificar los elementos al interior de la organización que influyen en la generación del riesgo psicosocial de tipo intralaboral.

Realizar actualización de Panorama de riesgos de toda la Empresa incluyendo el Riesgo Psicosocial de tipo intralaboral.

Aplicar Batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial para todos los trabajadores de la Empresa.

Implementar programas de vigilancia epidemiológica con el fin de monitorear y atenuar el factor de riesgo psicosocial relacionado con liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas del trabajo, los cuales se encuentran presentes en la Empresa.

En aquellos trabajadores que en razón a los factores de riesgo intralaboral a que se hallan expuestos, la batería dio como resultado niveles de riesgo psicosocial alto y muy alto se sugiere efectuar un seguimiento clínico por parte del profesional idóneo.

Incluir en el subprograma de medicina preventiva y del trabajo de la organización capacitaciones atinentes al estrés ocupacional, enfermedad profesional que viene afectando a la población activamente trabajadora.

Se recomienda realizar un estudio de cargas laborales para analizar las condiciones de trabajo a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

## REFERENCIAS

1. Caicedo DC, Ehrmann Arboleda MC, Vergara Madera AP, Parra L. riesgos Psicosociales Intralaborales y Estrés en el Área de Logística de Una Empresa Multinacional del Sector Manufacturero. Revista colombiana de Salud Ocupacional. Junio 2012; Vol II(2):1 – 27
2. Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría general de la administración. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill;1995:24.
3. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución 2400 de 1979. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; 1979.
4. Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 1993.
5. Colombia. Congreso de la República. Ley 9 de 1979. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 1979.
6. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Decreto 2566 de 2009. Santa Fe de Bogotá: Congreso de la República; 2009.
7. Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008.
8. Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 008430 de 1993. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Salud; 1993
9. Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 1016 de 1989. Santa Fe de Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud; 1989
10. Colombia. Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Decreto 1607 de 2002. Santa Fe de Bogotá: Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud; 2002
11. Colombia. Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Resolución 2013 de 1986. Santa Fe de Bogotá: Ministerios; 1986.
12. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 1832 de 1994. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1994.
13. Colombia. Presidencia de la República. Decreto 614 de 1984. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1984.
14. Colombia. Presidencia de la República: Decreto 1295 de 1994. Santa Fe de Bogotá: Presidencia de la República; 1994.
15. Consorci per a la formació contínua de catalunya y Fondo Social Europeo. nº de acción complementaria: AC20060028, editor. NTP-856 Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). [Internet]. España: Lex Nova portal prevención; 2006 [citado 2013 abril] Disponible en: [http://portalprevencion.lexnova.es/doctrinaadministrativa/PREVENCIÓN/111678/ntp-856-desarrollo-de-competencias-y-riesgos-psicosociales-LEX\\_NOVA\\_portal\\_prevención](http://portalprevencion.lexnova.es/doctrinaadministrativa/PREVENCIÓN/111678/ntp-856-desarrollo-de-competencias-y-riesgos-psicosociales-LEX_NOVA_portal_prevención)
16. Departamento Administrativo Nacional de Encuestas. Boletín Censo General Perfil Pasto-Nariño, 2005. Bogotá (Colombia): DANE; 2005
17. Fernández García R, Editor. El trabajador autónomo y la Prevención de Riesgos Laborales (II) [Internet]. España: Gestión practica de riesgos

- laborales.com 2010 [citado 2013 junio]. disponible en: [http://riesgoslaborales.wke.es/noticias\\_base/fallo\\_acceso/el-trabajador-aut%C3%B3nomo-y-la-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-laborales-ii](http://riesgoslaborales.wke.es/noticias_base/fallo_acceso/el-trabajador-aut%C3%B3nomo-y-la-prevenci%C3%B3n-de-riesgos-laborales-ii)
18. Gil PR, editor. Los riesgos psicosociales en el trabajo: necesidad de evaluarlos y prevenirlos [Internet]. Chile: Fundación Científica y Tecnológica; [citado diciembre 2012]. Disponible en: [http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos\\_31.html](http://www.fucyt.cl/noticias/columnas/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo:-necesidad-de-evaluarlos-y-prevenirlos_31.html)
  19. Greenberg J., Baron R A. Behaviour in Organizations. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon; 1993.
  20. Ingelec S.A.S.; Sistema de Gestión Integral: Encuesta socioeconómica R-130, 2010. Pasto (Colombia): Ingelec S.A.S; 2010
  21. Karasek, R., Theorell, T. Healthy work stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990.
  22. López Araújo B, Osca Segovia A. El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema* 2011; 23(1):119-125.
  23. Marchant JP. Poder y liderazgo, liderazgo y comunicación [disertación]. Universidad de Chile; 2011
  24. Martínez JF, editor. Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) [Internet]. España: Centro Nacional de condiciones de trabajo; [citado 2013 mayo]. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/856w.pdf>
  25. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol* 1996;1:27-41.
  26. Siegrist J. Effort-Reward imbalance at work and health. En: Perrewé, P.L & Ganster, D.C. Historical and current perspectives on stress and health. Bingley: Emerald Group; 2002:261-291
  27. Unimsalud, Servicios de salud ocupacional. Riesgo psicosocial en el ámbito laboral, 2013. Bogotá (Colombia): Unimsalud; 2013
  28. Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. 2005.
  29. Villalobos G, editor. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial [Internet]. Colombia: Ministerio de la Protección Social; 2010 [citado 2013 mayo]. Disponible en: [www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html](http://www.deprevencion.com/.../322-bateria-de-instrumentos-sicosociales.html).