UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA FERRETERÍA LN Y CIA S.A.S.

TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PROYECTO CURRICULAR DE ESPECIALIZACION EN HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ

2016

DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA EMPRESA FERRETERÍA LN Y CIA S.A.S.

Edison Arvey Alfonso Niño

Licenciado en Biología

Paola Rocío Rodríguez Ricaurte

Psicóloga

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de

Especialista en higiene, seguridad y salud en el trabajo

Director:

María Marcela Soler Guio Esp.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD DE INGENIERÍAS

PROYECTO CURRICULAR DE ESPECIALIZACION EN HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTÁ

2016

DEDICATORIA

Cada día de nuestras vidas luchamos con un fin o un objetivo que nos lleva a formarnos como seres humanos y como personas, dentro de cada uno de los pasos que damos, adquirimos experiencia que vamos haciendo parte de nuestro ser, es por ello que en la presente tesis damos una dedicatoria a:

Dios, nuestra fuente espiritual que nos llena de fortaleza en los días que nos sentimos sin esperanzas.

Nuestras madres, quienes con su apoyo y fortaleza nos permitieron no decaer y seguir adelante con nuestro sueño de ser especialistas.

Nuestra Directora de tesis, Marcela Soler, quien con su conocimiento nos guío en la realización del trabajo para poder concluirlo de una manera exitosa.

Aquellas personas que estuvieron a nuestro lado dándonos ánimo en todo momento, los cuales nos permitieron ver el mundo de diferente perspectiva a la que teníamos y continuar con nuestro sueño.

A todos y cada uno de los que hicieron parte de la presente investigación, especialmente a los trabajadores de la Ferretería LN y Cía SAS, a sus directivas, por permitirnos desarrollar nuestro trabajo en su compañía.

Finalmente solo resta dejarlos con esta conmemorable frase de John Locke: "*La noción que a través de los sentidos adquirimos de las cosas exteriores, aunque no sea tan cierta como nuestro conocimiento intuitivo, merece el nombre de conocimiento*"

DISEÑO DE UN PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA COMPAÑÍA FERRETERÍA LN Y CIA S.A.S.

Alfonso, E[1] & Rodríguez, P.[2]

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

RESUMEN

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente, debido a esto, el propósito de la presente investigación es plantear un protocolo de intervención que pueda disminuir los niveles de riesgo psicosocial y de estrés que se presentan los trabajadores de la compañía Ferretería LN y Cía.; dichos factores de riesgo fueron identificados por medio de la aplicación de una serie de instrumentos diseñados y validados por el Ministerio de la Protección Social (2010), a partir de un análisis descriptivo correlacional se evidencia que en el área administrativa, el riesgo psicosocial y de estrés es bajo o sin riesgo, en al área comercial el 67% de la población posee riesgo psicosocial mientras que en el área de producción se evidencia un 70% de nivel de riesgo. A partir de lo anterior, se plantearon diferentes actividades de intervención, las cuales permiten disminuir el nivel de riesgo de los Factores psicosociales, así como de nivel de estrés, y por otro lado que a su vez, dichas intervenciones posean un fin preventivo.

Palabras Clave: Riesgos psicosociales, estrés, protocolo de intervención.

[1] Alfonso Niño, Edison Arvey. Licenciado en Biología e-mail: ealfonso1002@hotmail.com
[2] Rodríguez Ricaurte, Paola Rocío. Psicóloga e-mail: jcpao21@hotmail.com

PROTOCOL DESIGN OF A PSYCHOLOGICAL RISK INTERVENTION IN THE COMPANY FERRETERÍA LN & CIA S.A.S.

Alfonso, E & Rodríguez, P.

Universidad Distrital Francisco José de Caldas

ABSTRACT

Workers feel stress when the demands of their job are greater than their ability to cope, because of this, the purpose of this research is to propose an intervention protocol that permit reduce levels of psychosocial risk and stress presented in the company Ferretería LN & Cía; these risk factors were identified by the application of a series of instruments designed and validated by the Ministerio de la Protección Social (2010), from a descriptive correlational analysis is evidence in the administrative area, psychosocial risk and stress is low or no risk, in the commercial area 67% of the population showed psychosocial risk, while in the production area by 70% level of risk is evident. From the above, various intervention activities were raised, which help decrease the risk level of psychosocial factors and stress level, and on the other side turn these interventions having a preventive purpose.

Key Words: Psychosocial risk, Stress, Intervention protocol.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 1

2. PROBLEMA 4

3. JUSTIFICACIÓN 6

4. OBJETIVOS 8

4.1. OBJETIVO GENERAL 8
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8

5. MARCO TEÓRICO 9

5.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL 9
5.2. MARCO LEGAL 22
5.3. FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS 28

6. DISEÑO METODOLOGÍCO 30

6.1. TIPO DE ESTUDIO 30
6.2. FASES DEL ESTUDIO 30

7. RESULTADOS 34

7.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO 34
7.2. FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA 37
7.3. FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA COMERCIAL 59
7.4. FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN 80

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS 101

8.1. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS 102
8.2. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS 104
8.3. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS 106
8.4. TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS 112

9. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DEN RIESGOS PSICOSOCIALES DE FERRETERÍA LN CÍA. SAS 114

10. CONCLUSIONES 151

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 152

12. ANEXOS 158

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL TRABAJO 12

TABLA 2. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. CONSTRUCTOS, DOMINIOS Y DIMENSIONES DE LAS CONDICIONES INTRALABORALES. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. 2010 26

TABLA 3. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. CONSTRUCTO Y DIMENSIONES DE LAS CONDICIONES EXTRALABORALES. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. 2010 26

TABLA 4. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 39

TABLA 5. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 41

TABLA 6. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL FACTOR DE RIESGO EXTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 44

TABLA 7. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 45

TABLA 8. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 48

TABLA 9. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 51

TABLA 10. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 54

TABLA 11. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 55

TABLA 12. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE RECOMPENSAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA..... 56

TABLA 13. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 59

TABLA 14. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 60

TABLA 15. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 62

TABLA 16. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL FACTOR DE RIESGO EXTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 67

TABLA 17. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 67

TABLA 18. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 68

TABLA 19. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL..... 70

TABLA 20. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL..... 72

TABLA 21. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL..... 77

TABLA 22. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE RECOMPENSAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 77

TABLA 23. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS..... 79

TABLA 24. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE ESTRÉS EN EL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 81

TABLA 25. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 82

TABLA 26. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL FACTOR DE RIESGO EXTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 86

TABLA 27. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 87

TABLA 28. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE EVALUACIÓN DE LOS DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN. 89

TABLA 29. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN. 92

TABLA 30. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN. 93

TABLA 31. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN. 95

TABLA 32. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DE LA EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE RECOMPENSAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN. 98

TABLA 33. ESTADÍSTICOS DESCRIPTICOS DEL TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA PRODUCCIÓN DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 100

TABLA 34. RESUMEN DE ACTIVIDADES DE INTERVENCIÓN PLANTEADAS PARA LA COMPAÑÍA FERRETERÍA LN Y CÍA. SE EVIDENCIA EL NOMBRE DE LA ACTIVIDAD Y EL NÚMERO DE LA FICHA TÉCNICA. 116

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 34

FIGURA 2. CARACTERÍSTICAS DEL ESTADO CIVIL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 35

FIGURA 3. CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL EDUCATIVO, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 36

FIGURA 4. CARACTERÍSTICAS DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 37

FIGURA 5. NIVEL DESTRES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 39

FIGURA 6. NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 40

FIGURA 7. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL, EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 44

FIGURA 8. NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 45

FIGURA 9. EVALUACIÓN DE LOS DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 48

FIGURA 10. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 51

FIGURA 11. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 53

FIGURA 12. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA 58

FIGURA 13. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE RECOMPENSAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. 58

FIGURA 14. TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 58

FIGURA 15. NIVEL DESTRES EN EL ÁREA COMERCIAL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 60

FIGURA 16. NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 61

FIGURA 17. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL, EN EL ÁREA COMERCIAL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 66

FIGURA 18. NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 67

FIGURA 19. EVALUACIÓN DE LOS DOMINIOS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 68

FIGURA 20. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES DEL FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 70

FIGURA 21. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 73

FIGURA 22. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE DEMANDAS DEL TRABAJO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 76

FIGURA 23. EVALUACIÓN DE LAS DIMENSIONES QUE COMPONEN EL DOMINIO DE RECOMPENSAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL. 78

FIGURA 24. TOTAL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ÁREA COMERCIAL, DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA DE LA FERRETERÍA LN Y CÍA. SAS. 79

Figura 25. Nivel de estrés en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS. 81

Figura 26. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS. 82

Figura 27. Evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral, en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS. 85

Figura 28. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS. 87

Figura 29. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción. 89

Figura 30. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de producción. 91

Figura 31. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción. 94

Figura 32. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción. 96

Figura 33. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción. 98

Figura 34. Total nivel de riesgo psicosocial en el área de Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS. 99

1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, en décadas recientes, se han logrado identificar cambios significativos en la manera de como el trabajo ha venido siendo organizado y administrado, desde este punto de vista, se han logrado identificar muchos riesgos emergentes y nuevos cambios que han sido abordados desde la salud y seguridad ocupacional (Hupke, 2013), uno de los riesgos ampliamente conocido es el estrés relacionado con el trabajo, e incluso, la violencia y el acoso laboral, que no solo son abordados por especialistas en salud ocupacional, sino que también han venido convirtiéndose en uno de los puntos centrales de la salud pública.

Muchos trabajadores se motivan por los cambios internos en su entorno laboral, sin embargo, cuando la presión, debido a las demandas de trabajo, y otras variables, denominadas estresores, se presenta de una manera excesiva y prolongada en relación con la habilidad percibida, así como la manera en los que se afronta, pueden desencadenar experiencias directamente relacionas con el estrés (Hassard y Cox, 2015)

La Organización Internacional del Trabajo, OIT, en 1986 define a los riesgos psicosociales en términos de la interacción, por un lado, del contenido de la tarea, la organización y administración del trabajo, y las condiciones ambientales laborales, y por otro lado, las competencias y las necesidades de los trabajadores; esta interacción puede llegar a ser peligrosa para la salud de los trabajadores dependiendo de sus percepciones y experiencias (Hupke, 2013). Gracias a ello a nivel mundial se han logrado reglamentar medidas que permitan mantener vigilados y controlados los factores de riesgo psicosociales que puedan afectar la salud de los trabajadores.

En Colombia se cuenta con normatividad en la que se empieza abarcar todos los aspectos de riesgo psicosocial, sin embargo, en la resolución 2646 de 2008, encontramos el concepto que se abarca en la nación sobre los factores psicosociales, la cual reza: "*Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas*" a partir de dicho concepto, la norma, desarrolla a su vez las disposiciones y las responsabilidades que se deben tener en la prevención, intervención y monitoreo de la exposición de los factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora, así como la determinación de patologías causadas por el estrés ocupacional.

Debido a lo anterior, el objetivo del presente trabajo fue diseñar un protocolo de intervención en los riesgos psicosociales de los trabajadores de la compañía Ferretería LN y Cía. S.A.S.; para ello se aplicaron los instrumentos diseñados y validados por el Ministerio de la Protección Social (2010) para la evaluación de los Riesgos Psicosociales. Se usaron criterios de inclusión y exclusión de la muestra y a partir de los datos se obtuvo un análisis del nivel de riesgo extralaboral, intralaboral y de estrés de los trabajadores pertenecientes a la compañía en el momento de la evaluación; con dichos resultados se identificaron aquellos dominios y dimensiones en los cuales los trabajadores presentaban niveles de riesgo medio, alto y muy alto, y de esta manera poder plantear actividades de intervención que permitan la disminución de dichos niveles así como de ser preventivas.

Finalmente, se debe tener en cuenta que al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir los riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible, es así como se debe todo relacionar con lo referido por la Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el Trabajo (EU-OSHA), 2016: "*Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador"*.

2. PROBLEMA

El trabajo es una actividad sobre la cual se organizan las sociedades y por ello hoy en día en todos los países se incluyen dentro de las responsabilidades de los poderes públicos y privados el velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral los cuales abarcan las interacciones entre el individuo y su entorno, tienen en cuenta principalmente las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las particularidades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo (Abello y Lozano, 2013). Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajadores pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas de tipo psicosocial, como por ejemplo: abuso de poder por parte de superiores, liderazgo inadecuado, falta de comunicación y relaciones interpersonales conflictivas; a partir de estas condiciones se produce un aumento de comportamientos perjudiciales para la organización en cuanto al bienestar laboral y personal (Boada, *et. al* , 2005).

El riesgo psicosocial puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, y así mismo diversos efectos y consecuencias, llegando claramente a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, el diagnóstico y las propuestas para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo y su relación con el clima organizacional, es decir, los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y éstas están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones interpersonales, el contenido del trabajo y con la

realización de las tareas, las cuales pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos tanto la salud del trabajador como el desempeño de su labor (INSHT, 2001).

A partir de lo anterior, se puede evidenciar el gran compromiso que las empresas de hoy en día deben asumir para evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial, que influyen en el rendimiento y producción laboral, así como en el clima organizacional; no obstante, las empresas no deben quedarse solamente en la evaluación de dichos factores sino que deben intervenir en procesos de prevención por medio de planteamientos de programas de vigilancia epidemiológica enfocados al riesgo psicosocial, sin embargo, a pesar de ser un tema tan importante las empresas hacen caso omiso a su responsabilidad, lo que conlleva a un efecto directo indeseado evidenciándose problemas de salud en los trabajadores.

Teniendo en cuenta la información contenida en el punto anterior se identifica la falta de mecanismos de evaluación y control en las empresas para mitigar el riesgo psicosocial al que esta expuestos sus trabajadores, a pesar de existir las herramientas necesarias para tratar estos factores no hay una consciencia de las consecuencias que se desencadenan por no prevenir e intervenir a tiempo.

3. JUSTIFICACIÓN

A través de la historia se ha determinado muchos aspectos relacionados con los riesgos a nivel laboral, no obstante últimamente han surgido un grupo de riesgos denominados “riesgos emergentes”, refiriéndose entre otros al ámbito que encierra los riesgos psicosociales, por ejemplo, lo relacionado a las cargas de trabajo y las condiciones en las cuales son contratados los trabajadores para que puedan cumplir con las demandas del mercado, condiciones que generan niveles de estrés considerables. Como consecuencia de los niveles de estrés se encuentra el alto ausentismo, el bajo rendimiento de los trabajadores y por ende la baja productividad de la empresa, además de contribuir al desarrollo de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, del sistema osteomuscular, entre otras.

Hoy en día se ha establecido la gran importancia de poder abordar y mitigar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores con el fin de minimizar los efectos que éstos acarrean sobre la salud; siendo así que la Unión Europea los ha considerado como actuación prioritaria en las estrategias sobre seguridad y salud laboral para el periodo 2002-2006 presentadas en Barcelona en el año 2002, así mismo en algunos otros países como Argentina, Brasil y Colombia se están realizando investigaciones e intervenciones en los lugares de trabajo para evaluar y afrontar el estrés relacionado con el trabajo. Es necesario recordar que la normatividad Colombiana obliga a que todas las empresas tengan hecha la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención, pero también es preciso hacer hincapié que, más allá de la obligación legal, la intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un

impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio de la entidad.

A partir de lo anterior, en Colombia se ha tomado la iniciativa de fomentar los mecanismos de protección frente a los riesgos psicosociales de los trabajadores; es así como surgen varios estamentos que regulan normativamente este campo. La primera norma específica que surge a partir de dicha situación es la Resolución 2646 de 2008, expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, en la cual se contempla las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente, de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. En el 2013, con la Ley 1616, en el artículo 9, determina la responsabilidad de las ARL de realizar acciones de Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.

Con base en toda la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo y partiendo de la Ley 1562 de 2012 en la cual ya no se habla de un Programa de Salud Ocupacional (S.O) sino de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es preciso contar con todos los soportes para documentar el sistema, por lo tanto es necesidad de la empresa realizar la evaluación de los riesgos psicosociales para evidenciar con los resultados las intervenciones que requieren los trabajadores para mejorar sus condiciones tanto intralaborales como extra laborales y de esta manera cumplir con los lineamientos de mejora continua y prevención. Por otra parte es preciso aplicar los instrumentos validados y llevar el debido proceso analítico de los resultados que se obtengan, para de esta manera poder hacer las sugerencias de acuerdo a los protocolos de las intervenciones adecuadas a la medida de empresa.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Proponer un protocolo de intervención en factores de riesgo psicosocial a partir de la identificación y evaluación de éstos, en la población trabajadora de la Empresa FERRETERIA LN Y CIA SAS, con el fin de mitigar factores de riesgo que estén influyendo en la salud de los trabajadores de la empresa.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la Empresa FERRETERIA LN Y CIA SAS, por medio de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial planteada por el Ministerio de Protección Social.
- Diseñar un Protocolo de intervención a partir la identificación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la Empresa FERRETERIA LN Y CIA SAS, con el fin de mitigar dichos factores que afectan la salud.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

La organización internacional de trabajo (O.I.T.) define en 1984 a los factores de riesgo como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, aquellas capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento en el medio ambiente de trabajo donde se ha identificado por varios estudios una serie de factores psicosociales potencialmente negativos.

Dentro de las principales razones en las cuales se hace importante el estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se encuentran: 1. El avance de las evidencias en favor de la relación salud trabajo, y particularmente en la salud mental, dada la relevancia del clima psicosocial en el que se ejecuta el trabajo puesto que es dominante en cuanto a la exposición en la vida del sujeto. 2. Los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, han arrojado resultados de cómo las condiciones psicosociales inherentes a la labor del trabajo están directamente relacionadas con el aumento de morbilidad en dicha población.

Distintos factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajadores pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas Psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización (Boada, et. al, 2005) . Lo anterior representa al riesgo psicosocial el cual puede tener diversos orígenes, causas, fuentes, efectos y consecuencias siempre se llega a la conclusión de la interacción entre el individuo y su entorno como base de la explicación, diagnóstico y propuestas, para el manejo, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional (Castellanos, 2007).

A continuación se describen algunos factores de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, según el Marco Europeo para la gestión del riesgo psicosocial (PRIMA-EF) 2008 Tabla 1:

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL TRABAJO	
Contenido del trabajo	Ausencia de variedad y ciclos de trabajo corto, fragmentado o trabajo sin sentido, uso bajo de las habilidades, altamente incierto, con una exposición continúa a la gente por medio del trabajo.
Carga y espacio de trabajo	Sobre carga o baja carga de trabajo, altos niveles de presión con respecto al tiempo, continuamente sujeto a plazos.

Horario Laboral	Turnos de trabajo, turnos nocturnos, horarios poco flexibles, horarios rotativos, extensas jornadas laborales o poco tiempo de sociabilización.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, ausencia del control en la sobrecarga de trabajo, motivación, turnos de trabajo, entre otros.
Ambiente y Equipo	Disponibilidad inadecuada de equipos o herramientas de trabajo, idoneidad o mantenimiento, condicionales laborales pobres, tales como la falta de espacio, poca luz, ruido excesivo.
Cultura Organizacional y Funciones	Poca comunicación, bajos niveles de apoyo, resolución de problemas y desarrollo personal. Ausencia de la definición de, o de acuerdo con, los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, pobres relaciones con los compañeros de trabajo o sus superiores, conflictos interpersonales, ausencia de apoyo social.
Roles en la organización	Ambigüedad del rol, conflicto de roles, y responsabilidad de personas.
Desarrollo Profesional	Estancamiento profesional o incertidumbre, baja promoción o sobrecarga, pago inadecuado, inseguridad en el trabajo, baja promoción social en el trabajo.

Interfaz casa- trabajo	Conflictos por demandas de trabajo en el hogar y en el puesto de trabajo, bajo apoyo en el hogar, dobles problemas profesionales.

Tabla 1 Factores de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo

En Colombia el tema de los riesgos psicosociales han venido siendo un aspecto de gran importancia, a raíz de los resultados encontrados en la Segunda encuesta Nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo en el sistema general de riesgos, realizada en el año 2013, se evidencia que dentro de los factores de riesgo ocupacional que existen actualmente en los centros de trabajo están enfocados a los riesgos psicosociales, se encuentra que los empleadores consideran como los riesgos más frecuentes los de tipo psicosocial y de carga física o biomecánicos, encontrándose entre los 7 primeros: atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de cargas, seguidos de los riesgos químicos por exposición a polvos y humos; riesgo eléctrico, físicos por temperaturas no confortables, ruido y vibración, entre los de mayor frecuencia. En la lista llama la atención el reporte por acoso laboral con 9.4%, en todos los niveles (jefes inmediatos, compañeros, subalternos), por parte del jefe inmediato se evidencia un 5%, por parte del compañero de trabajo y del subalterno un 4.4%, lo que indica un alza en el reporte con respecto a la primera encuesta que contaba solo con un 3% en todas sus facetas; además de lo anterior, dentro de la Segunda Encuesta Nacional, se hallan datos importantes con relación a las condiciones de ritmo y carga cuantitativa dentro de los trabajadores encuestados y se descubrió que en una proporción del 18% de las personas poseen mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, también se evidencia que el 43%

de los encuestados debe realizar su trabajo de forma muy rápida; el 36% trabaja con plazos muy estrictos y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca pueden tomar pausas en su trabajo, más del 60% de los trabajadores debe atender usuarios, lo que conlleva a un implicación más directa en las condiciones del trabajador y su impacto a nivel psicosocial. (Ministerio de Trabajo, 2013).

Por otro lado, se pueden evidenciar aspectos relacionados con el control y la autonomía en el trabajo, el 27% de la muestra nunca o casi nunca tienen "*Libertad para decidir cuándo tomar vacaciones y días libres*" y en cuanto al método de trabajo se encontró que el 18% de los trabajadores nunca o casi nunca poseen la "*posibilidad de decidir el método de trabajo para desarrollar una tarea*", así como la "*Posibilidad de decidir la distribución y/o duración de las pausas en el trabajo*", lo que incrementa de ésta manera los riesgos a nivel psicosocial de los trabajadores en Colombia (Ministerio de Trabajo, 2013).

A partir de los resultados obtenidos en dicha encuesta , se estipula que dentro del Plan Nacional de Condiciones de Seguridad y salud en el trabajo 2013- 2021, el cual *"se desarrolla en el marco del cumplimiento de los compromisos asumidos por el Gobierno Nacional, para dar continuidad a los ejes de la Política Pública para la Protección de la Salud en el Mundo del Trabajo (2001) y a las acciones desarrolladas e implementadas a través de los Planes de Salud Ocupacional que le anteceden (2003-2007 y 2008-2012)"* en el cual buscan poder hacer avances en los ámbitos de la normatividad, desarrollos técnicos, gestión administrativa y financiera que permitan reducir la siniestralidad y poder fomentar la salud, la calidad de vida y de trabajo para

las personas; gracias a lo a anterior es indispensable abordar en todas las empresas la temática de los factores de riesgo psicosocial.

En Colombia se cuenta con diferentes herramientas que permiten hacer una determinación de las enfermedades laborales a partir de diferentes orígenes, así como para nuestro caso, aquellas enfermedades laborales derivadas del estrés; en este caso se cuenta con el "*Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*" diseñado por el Ministerio de la Protección Social, hoy en día Ministerio de Trabajo, el cual cuenta con una actualización en el año 2014, la cual retoma la aproximación de la investigación epidemiológica actual y tiene aplicación para la determinación de origen de las patologías que establece la tabla vigente de enfermedades laborales contenida en el Decreto 1477 del 2014. Adicional a ello, amplía el número de patologías derivadas del estrés y conserva la posibilidad de aceptar otras patologías como laborales, no contenidas en la tabla, siempre y cuando se demuestre la relación de causalidad con el estrés. De otro lado para la misma causalidad exige evidenciar la presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo al cual estuvo expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración e intensidad; no obstante se evidencia que la validación de la actualización del protocolo estuvo limitada por el registro mínimo de casos de algunas patologías, de manera muy directa, como es el caso de las patologías nuevas contempladas en la Tabla de Enfermedad Laboral, situación muy similar a la registrada en el protocolo anterior del año 2004, incluso habiendo consultado casos en Juntas de Calificación de Invalidez Nacional y

Regionales de nuestro país, esto es debido a la gran dificultad dado por su etiología multifactorial (Ministerio de trabajo, 2014).

Por otro lado, un factor muy importante de abordar en los aspectos psicosociales de los trabajadores es la Violencia en el Trabajo, en el cual, cabe resaltar la recopilación de investigaciones realizadas en Colombia frente a la temática realizada por Carvajal y Dávila en el año 2013; en dicho trabajo los autores resaltan la importancia del estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, en el año 2004, cuyo objetivo del mismo era "*encontrar la forma de reconocer las variables sociales y subjetivas del fenómeno de la violencia en el trabajo, que ampliaran la comprensión tanto de las formas de presentación y de la experiencia violenta en el marco laboral, como de las consecuencias y de los factores de riesgos existentes en el ámbito laboral como coadyuvantes de la violencia"* (Ministerio de la Protección Social, 2004). Este estudio mostró una prevalencia baja de la violencia física y sexual en el trabajo, y muy similar a la reportada en las investigaciones realizadas en Europa en el año 2000, mientras que el acoso laboral o *mobbing* duplicó la prevalencia de Europa; esto demostró que cerca del 20% de los trabajadores en Colombia estaban expuestos al acoso laboral, y que este tipo de violencia psicológica estaba afectando en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores, adicional a ello, uno de los grandes aportes del trabajo realizado por el Ministerio es el de "*considerar la violencia en el trabajo con enfoque de riesgo, permite de entrada, adoptar acciones para la prevención del fenómeno de manera más integradora de variables complejas como contexto – persona – consecuencias, a pesar de la amplia variabilidad que ofrece un fenómeno centrado en la interacción, pero con*

posibilidades de modificar el trabajo en una meta de construcción de ambientes laborales más sanos y seguros mediante el diseño de estrategias de promoción de la salud" (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Otra investigación de gran importancia fue la realizada por Castillo y Cubillos en el año 2012, la cual constituye a una aproximación comprensiva e interpretativa del fenómeno de la violencia organizacional en un enfoque económico, social y político del país, dentro los principales objetivos del trabajo era determinar si los trabajadores colombianos pueden tolerar más la violencia organizacional, debido a la violencia social y política que ha permeado los diferentes espacios y contextos de interacción de las personas (Carvajal y Dávila, 2013).

Por otro lado en investigaciones de tipo empírico, sobre el acoso psicológico, se resaltan los trabajos realizados por Peralta (2006), el cual expone los principales síntomas asociados al acoso psicológico; Camargo y Puentes en el 2010, cuyo trabajo describen conductas de acoso laboral, los rasgos de personalidad y la autoestima, en mujeres entre los 45 y 57 años, empleadas en el sector público, que denunciaron ante una instancia legal haber sido víctimas de acoso psicológico; dentro de los resultados del estudio se logró demostrar presencia de acoso psicológico vertical descendente -de jefe hacia subordinado-, con diferencias en la intensidad y en la frecuencia para cada caso analizado (Carvajal y Dávila, 2013). Por último se encuentran López, Seco y Ramírez, en el 2011, los cuales analizan los factores estructurales y organizativos que favorecen las prácticas de acoso psicológico en Colombia.

Adicional a ello, en el año 2012, en el marco del XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, Martínez y Ramírez, realizan una

compilación de la ponencia que se presenta y enmarca dentro de uno de los temas centrales del Congreso: Acoso Moral y Sexual en el lugar de trabajo, haciendo especial referencia al caso colombiano. Para este caso se presenta la situación del momento en materia de acoso laboral en Colombia, se realiza un análisis exhaustivo de la normatividad Colombiana en el tema, haciendo énfasis en la Ley 1010 de 2006, se realiza una evaluación de la ley en las entidades oficiales y finalmente resaltan la importancia de:

1. "*Abordar integralmente la amplia y compleja temática del acoso laboral con miras a lograr una articulación coherente entre las políticas de planeación, gestión del desempeño y competencias y las que promueven el bienestar y la convivencia organizacional para lo cual se requiere una adecuada y eficiente gestión, desde la perspectiva de la nueva gerencia y liderazgo del quehacer de lo público*".

2. "*Realizar seguimiento y control con el ánimo de determinar las acciones preventivas conducentes a evitar la vulneración de los derechos fundamentales de los servidores ubicados en distintos niveles de la organización estatal, por la comisión de conductas de acoso laboral"*

3. "*Adelantar las acciones necesarias a efecto de lograr convenios a nivel nacional para la realización de cursos de capacitación de directivos y demás funcionarios del Estado sobre la problemática del acoso, la conciliación y transacción de las diferencias, la resolución de conflictos, el manejo del riesgo psicosocial, además de otros temas, de forma que se coadyuve en el logro de una política, que dirigida a la sana y prudente gestión, busque el desarrollo del talento humano y la innovación en el sector público"*

4. "*Involucrar en las estrategias institucionales al Ministerio del Trabajo y la seguridad social para la orientación técnica y profesional con miras a implementar eficientemente la ley de acoso laboral, en el marco del Sistema de Riesgos Profesionales"*

En concordancia a los anteriores estudios, podemos encontrar normatividad que promueven el cuidado de la salud mental de los trabajadores en diferentes ámbitos, siendo una de éstas la ley 1616 de 2013, de Salud Mental, la cual en su Artículo 9° refiere a *"Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito Laboral"* señalando que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) dentro de las actividades de promoción y prevención en salud, deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Atendiendo a la anterior disposición, se han podido establecer diferentes mecanismos por el cual se puedan evaluar y realizar seguimiento a los factores de riesgo psicosocial, dentro de los cuales tenemos:

1. **I**nstr**umentos derivados del enfoque tradicional de la higiene industrial.**

Este tipo de instrumentos nos permite indagar sobre las condiciones generales del trabajo, dentro de los principales encontramos el "*Questionnaire for the Fitfth European Survey on Working Conditions",* y el Cuestionario "*Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*", aplicado en España por el Ministerio de Trabajo e Inmigración,

con estos instrumentos se puede identificar los factores de riesgo desde una dimensión objetiva en el ámbito laboral, tales como los tiempos de exposición, las probabilidades, los efectos específicos sobre la población trabajadora; así como tiene en cuenta la influencia del entorno laboral en cuanto a lo material y el ámbito normativo, no obstante no abarcan aspectos psicológicos importantes en el trabajador como lo es la personalidad, la percepción, entre otras.

2. **Instrumentos que proporcionan información sobre los efectos particulares de la exposición a factores psicosociales.**

    Dentro de los principales instrumentos se encuentran aquellos que se dirigen al estrés ocupacional, el síndrome de *Burnout*, los aspectos de la satisfacción laboral, *engagement*, violencia y acoso laboral, entre otros. Para poder abordar este tipo de aspectos se tienen en cuenta las baterías como "*Apreciación del Estrés EAE*", el cuestionario para la "*Evaluación del Estrés"*, que conforma una parte de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia, el *"Maslach Burnout Inventory"* y la "*Escala de Desgaste Ocupaciona"l* para evaluar síndrome de Burnout; la Utrecht "*Work Engagement Scale"*, la cual evalúa los factores de la experiencia de engagement y bienestar; el "*Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo"* (ivapt-pando), el "*Cuestionario para la Vigilancia de la Violencia Laboral"*, utilizado en el estudio del Ministerio de la Protección Social sobre formas y consecuencias de la violencia en el trabajo.

3. **Instrumentos que asumen el formato de cuestionarios de autoinforme.**

    En esta categoría se considera indispensable la percepción del trabajador en la comprensión de los procesos generadores de estrés; algunos buscan captar la

experiencia laboral del trabajador, considerando la relación entre aspectos individuales, sociales y laborales para la comprensión de la relación salud y enfermedad. En esta condición se consideran algunos modelos con una mayor validez predictiva al comprobar la relación entre dimensiones del entorno laboral y problemas en la salud de los trabajadores, dentro de los cuales encontramos:

- El modelo **Demanda – Control**, éste modelo explica el estrés en función de la interacción entre las características específicas del puesto de trabajo, las demandas psicológicas y el grado de control sobre las tareas integrando el apoyo social como un elemento moderador entre las diferentes variables evaluadas. Uno de los instrumentos más usados para poder identificar las fuentes del estrés laboral está el "*Job Content Questionnaire"* (JCQ); el instrumento utiliza una escala con cuatro opciones de respuesta, que indagan el nivel de acuerdo con los enunciados de la prueba. La dimensión de demandas psicológicas valora aspectos como la cantidad de trabajo, las exigencias intelectuales y la presión del tiempo de trabajo. La dimensión de control sobre el trabajo evalúa la posibilidad de tomar decisiones, la creatividad y el desarrollo de las propias habilidades. La dimensión de apoyo en el trabajo evalúa la colaboración recibida por parte de los compañeros y de los superiores.
- El modelo **Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa**, este modelo tiene en cuenta las características individuales del trabajador, el esfuerzo físico y psicológico implicado en la carga de trabajo y su relación con diversos tipos de recompensa, como la estima, la seguridad laboral, el salario y promociones dentro del trabajo, dentro de los instrumentos tomados se encuentra el "*Effort Reward*

Imbalance" (ERI-DER), éste se compone de 3 escalas: esfuerzo, recompensa y sobrecompromiso o sobreimplicación. Además, se compone de 3 módulos. El primero recoge las variables sociodemográficas de interés. El segundo, compuesto por 17 ítems, recoge información acerca de las escala de esfuerzo extrínseco (6 ítems) y recompensa profesional (11 ítems), la cual a su vez evalúa los factores de estatus financiero, estima y seguridad en el trabajo. El tercer módulo, integrado por 17 ítems, evalúa la escala de sobreimplicación o componente intrínseco, el cual indaga acerca de la dedicación excesiva al trabajo, y las actitudes o sentimientos relacionados con el trabajo por parte del trabajador.

Gracias a lo anterior, el Ministerio de la Protección Social, hoy en día Ministerio del Trabajo en el año 2010, diseño y validó a nivel nacional instrumentos (baterías) que se desarrollaron a partir de la integración de modelos que permiten obtener información de manera objetiva y subjetiva para evaluar los factores psicosociales.

El trabajo con dicha batería permite abordar 3 tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales y/o individuales. El riesgo intralaboral permite identificar 4 dominios que a su vez agrupan un conjunto de dimensiones que explican las dimensiones intralaborales, los dominios propuestos por dicha son: Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, Control Sobre el Trabajo, Demandas Sobre el Trabajo, Recompensa (Tabla 2). Por otro lado para el riesgo extralaboral permite identificar 7 dimensiones, que hacen referencia a factores propios de las condiciones de vida de los trabajadores; externo a la organización pero que pueden ocasionar riesgo psicosocial en los trabajadores, y dichos factores son: tiempo fuera del trabajo,

relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (Tabla 3) (Ministerio de Protección Social,2010).

5.2. Marco legal

Desde 1979 con la Ley 9 en su artículo 599 se informa a todas las personas los derechos que tienen sobre recibir de funcionarios competentes la información pertinente para poder conservar y promocionar su salud personal no solo física sino psicológica. Adicionalmente con la ley 100 de 1993 que trata sobre el sistema de seguridad social integral y el Decreto Ley 1295 de 1994 de los objetivos del sistema general de riesgos profesionales se establecen las obligaciones por parte del Estado y las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora respectivamente.

Los riesgos psicosociales al ser algunos de los principales factores que influyen en el desempeño de los trabajadores dentro de un ambiente laboral requieren la atención necesaria para su evaluación e identificación, es por ello que en el 2008 con la resolución 2646 se establecieron disposiciones y se definieron 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. Es por medio de esta resolución que se pone en marcha y se dan parámetros claros sobre las condiciones mínimas que deben tener los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, además

de la forma como deben vigilar las mismas para intervenir en los casos en los cuales sea necesario.

Es importante resaltar que siempre que se expide algún decreto o resolución se está reglamentando leyes de data antigua y que por tanto siempre se trata de completar y dar mayor alcance a la normatividad ya existente, en este caso en particular sobre la salud ocupacional encontramos que desde 1984 con el decreto 614 (modificado por el 1072 de 2015) ya mencionaban disposiciones, como por ejemplo: *"Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo."* (Artículo 2, literal C). Igualmente dentro de los artículos de la Resolución 1016 de 1989 en la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores, más específicamente en el numeral 12 del artículo 10, se menciona dentro de las actividades el diseño y ejecución de programas para la prevención y control de las enfermedades generadas por los riesgo psicosociales.

Por otra parte se considera también las tablas de enfermedades ocupacionales en las que se contemplan patologías relacionadas con los riesgos psicosociales que son las derivadas del estrés (Decreto 1832 de 1994, Decreto 2566 de 2009), es de resaltar que esta tabla se ha de actualizar cada tres años, lo que quiere decir que en la actualidad se toma en cuenta los lineamientos del decreto 1477 de 2014 ya que es la tabla vigente a la fecha. En esta se describe en su sección I, numeral 4 los agentes psicosociales que pueden causar enfermedad en los trabajadores, dentro de la tabla se mencionan: los factores de riesgo ocupacional y/o

agentes etiológicos, las ocupaciones e industrias en las cuales las circunstancias de exposición son representativas y las enfermedades como tal que se presentan como consecuencia a la exposición a los riesgos. Para poder determinar si el origen de las enfermedades provienen de los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores en sus empresas se deben tener identificadas las condiciones de salud que tenía el trabajador en el momento de ingresar al ambiente laboral mediante un examen de ingreso y como se desarrolla a medida que pasa el tiempo por medio de exámenes periódicos.

Sobre esto último la resolución 2346 de 2007 dice al respecto en su artículo 4° "*El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud que estando presentes en el trabajador, puedan agravarse en el desarrollo del trabajo*"

Es importante resaltar que todos los esfuerzos encaminados a prevenir las enfermedades en el ámbito laboral vienen de una política pública, como la Política Nacional de Salud Mental (Resolución 2358 de 1998) en la cual se dictan algunas disposiciones técnico científicas y técnico administrativas las cuales son de obligatorio cumplimiento para todas las EPS, IPS, Administradoras de Régimen Subsidiado y por las Direcciones Seccionales, Distritales y Locales de Salud. Años después se retoma este tema pero con un alcance más amplio mediante la ley 1616 de 2013, de Salud Mental, la cual en su Artículo 9° refiere a "*Promoción de la Salud Mental y Prevención del Trastorno Mental en el Ámbito Labora*l".

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
CONDICIONES INTTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas 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 Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo de cambio Claridad del rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza
CONSTRUCTO	**DOMINIO**	**DIMENSIONES**
CONDICIONES INTTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas 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 Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo de cambio Claridad del rol Capacitation
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza

Tabla 2. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Constructos, Dominios y Dimensiones de las condiciones intralaborales. Ministerio de la Protección Social. 2010

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones Familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda

Tabla 3. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Constructo y Dimensiones de las condiciones extralaborales. Ministerio de la Protección Social. 2010

Dentro de las empresas una de las formas para poder dar buen manejo en cuanto a una de las fuentes de los riesgos psicosociales; como lo son las relaciones con sus compañeros, jefes y subalternos, fue mediante la creación de los comités de convivencia laboral a través de la Resolución 652 de 2012, modificada luego por la Resolución 1356 del mismo año. La creación de los comités se hizo como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, sin embargo, es importante tener en cuenta que antes de la creación del comité ya se hablaba de la importancia de la prevención del acoso en las empresas con la Ley 1010 de 2006.

En cuanto al manejo de la información se tiene también normatividad definida, por ejemplo para la técnica e investigación en salud se deben seguir los lineamientos de la resolución 8430 de 1993; allí encontramos desde los aspectos éticos de la

investigación en seres humanos hasta los procedimientos para la investigación en diferentes tipos de comunidades y poblaciones. Para cualquier tipo de población o individuos se hace necesario su autorización y para ello se utiliza un consentimiento informado, esto debido a que toda la información resultado de estudios hace parte de la privacidad de los participantes, es por ello que los profesionales que realizan la evaluación deben siempre tener por escrito el acuerdo de manejar con precaución los datos y de aclarar que la participación en la investigación es voluntaria, esta disposición se encuentra en el código de ética de los profesionales en psicología Ley 1090 de 2006.

Adicional a lo anterior, en el artículo 11 de la Resolución 2646 de 2008, nos indica sobre la reserva de la información y de la evaluación: "*La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. La evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador".*

Sobre quienes son las personas encargadas o calificadas para realizar este tipo de evaluación psicosocial, la resolución 2646 de 2008, dice lo siguiente en su artículo 3° *"...Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera*

experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación..” Es importante resaltar que el presente trabajo de postgrado se realiza bajo la supervisión de un experto. El resultado de la evaluación será entregada a la empresa FERRETERIA LN Y CIA SAS y la documentación física será puesta bajo responsabilidad de la persona encargada del Sistema de gestión de Seguridad y Salud.

Teniendo en cuenta la Ley 1562 de 2012 en la cual ya no se habla de un Programa de Salud Ocupacional (S.O) sino de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es preciso contar con todos los soportes para documentar el sistema, por lo tanto es necesario en las empresas tener los soportes de todas las actividades que se realizan, desde los exámenes de ingreso hasta la evaluación de los riesgos psicosociales, para evidenciar con los documentos y resultados las intervenciones que requieren los trabajadores y así mejorar sus condiciones.

5.3. Ferretería LN y Cía. SAS

Ferretería LN y Cía. SAS incursionó en el campo de las máquinas agroindustriales, hace 25 años, en el sector ferretero más tradicional de Bogotá, en los barrios Paloquemao y Ricaurte.

Dentro de su misión se encuentra suplir las necesidades de sus clientes con herramientas, equipos, y toda clase de maquinaria para las diversas labores del agro, la construcción y la industria, así como los pequeños talleres o las labores caseras partiendo de la premisa del servicio satisfactorio.

Con el avance de la tecnología, la ferretería ha venido creciendo en su portafolio de productos y servicios, para ofrecer lo mejor a precios competitivos en el mercado.

Dentro de su visión se encuentra que en el 2017, pretenden ser reconocidos por el liderazgo nacional en productos y servicios en el sector ferretero, como una de las mejores empresas en la comercialización, logrando la fidelización de sus clientes a través de la mejora continua de sus productos, guiada por la integridad, el trabajo en equipo y la innovación de su gente, es debido a lo anterior que poseen el lema de: "*Para llegar lejos, y llegar bien, es preciso hacer las cosas*"

Dentro de los valores que se encuentran como empresa, se destaca la vocación de superar las expectativas de sus clientes a través de una atención amable, confiable y oportuna; realizando una gestión de forma objetiva, clara y verificable, así poder actuar con firmeza, rectitud, honestidad, y coherencia.

La Ferretería LN y Cía. SAS posee como política de calidad el compromiso de satisfacer y superar las necesidades de sus clientes buscando la mejora continua y eficacia de todos sus procesos, productos y servicios cumpliendo con los requisitos y sus necesidades, así se contempla que la empresa innovará continuamente su mercancía y mantendrá buena reputación gracias a la calidad de los productos que ofrece.

La gente que hace parte de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS se caracteriza por tener en común ética, lealtad, es fundamental el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, el compromiso con la empresa y las expectativas de crecimiento en el nivel personal y laboral.

6. DISEÑO METODOLOGÍCO

6.1. Tipo de estudio

El presente estudio es descriptivo de carácter correlacional de corte cuantitativo, puesto que se busca determinar cómo una variable determinada influencia a otra u otras, lo cual depende del caso y proceso de correlación, para lo cual en éste sentido es relacionar el factor de estrés con los factores de riesgo intralaboral y extralaboral de un ambiente de trabajo natural en la compañía Ferretería LN y Cía. SAS, la relación obtenida se dará en términos de correlación; cabe aclarar que con el presente estudio no se pretende buscar la relación de causalidad entre las variables.

6.2. Fases del estudio

Teniendo en cuenta el tipo de estudio, se establecieron las siguientes etapas con el fin de poder lograr los objetivos planteados:

6.2.1. Revisión Literaria

En esta fase de realizó la consulta y la discriminación de la información existente sobre los factores de riesgo psicosocial a nivel mundial y en específico a nivel Colombia, dicha información se usó para la realización del marco teórico, así como en la interpretación de los resultados obtenidos, el resultado de esta fase se observa a lo largo del escrito donde se fundamenta cada uno de los aspectos abordados en el estudio.

6.2.2. Diseño operacional

6.2.2.1.Método estadístico

El presente estudio aborda principalmente dos variables a evaluar, las cuales son los factores de riesgo psicosocial y estrés. Para el diseño de las gráficas y los resúmenes estadísticos por las variables, se realizó usando el programa Minitab Express ™.

6.2.2.2.Instrumentos

Los instrumentos usados dentro del presente estudio son los diseñados y validados por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), las cuales hacen parte de la Batería de instrumentos de evaluación del riesgo psicosocial, y de la evaluación de estrés laboral; los cuales son: *"Ficha de datos generales", "Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral. Forma A", "Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral. Forma B", "Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales",* y *"Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión"*.

6.2.2.3.Recolección de datos

El presente estudio está avalado con la autorización dada por el Gerente de la organización, una vez explicado el objetivo, el proceso, el producto y el beneficio para la entidad, se obtuvo el aval por parte de gerencia, se realizaron dos reuniones al total de los trabajadores de la empresa, donde se les indico el objetivo, el proceso, el producto y el beneficio para ellos de participar en la investigación, para aquellas personas que aceptaron el proceso y tratamiento se hizo la firma correspondiente al consentimiento informado (Anexo 1) y de manera inmediata se diligencio de manera

personal los instrumentos, en el siguiente orden: *Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión,* en segunda instancia el *Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral. Forma A* (Área administrativa) *o Forma B* (Áreas comercial y de producción), posteriormente *el Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales*, y por último la *Ficha de datos generales.*

Una vez colectados los instrumentos diligenciados por el total de los trabajadores que participaron en la investigación, se le asignó un código a cada trabajador, con el fin de proteger la información contenida en los cuestionarios diligenciados, y posterior a ello se procedió a tabular los datos por medio del aplicativo proporcionado por el Ministerio de la Protección Social (2010).

6.2.2.4.Tratamiento de los datos

Se aplicaron los instrumentos al total de los trabajadores pertenecientes a la empresa en el momento de la evaluación, a partir de ello se tomaron los siguientes criterios para el tratamiento de los datos:

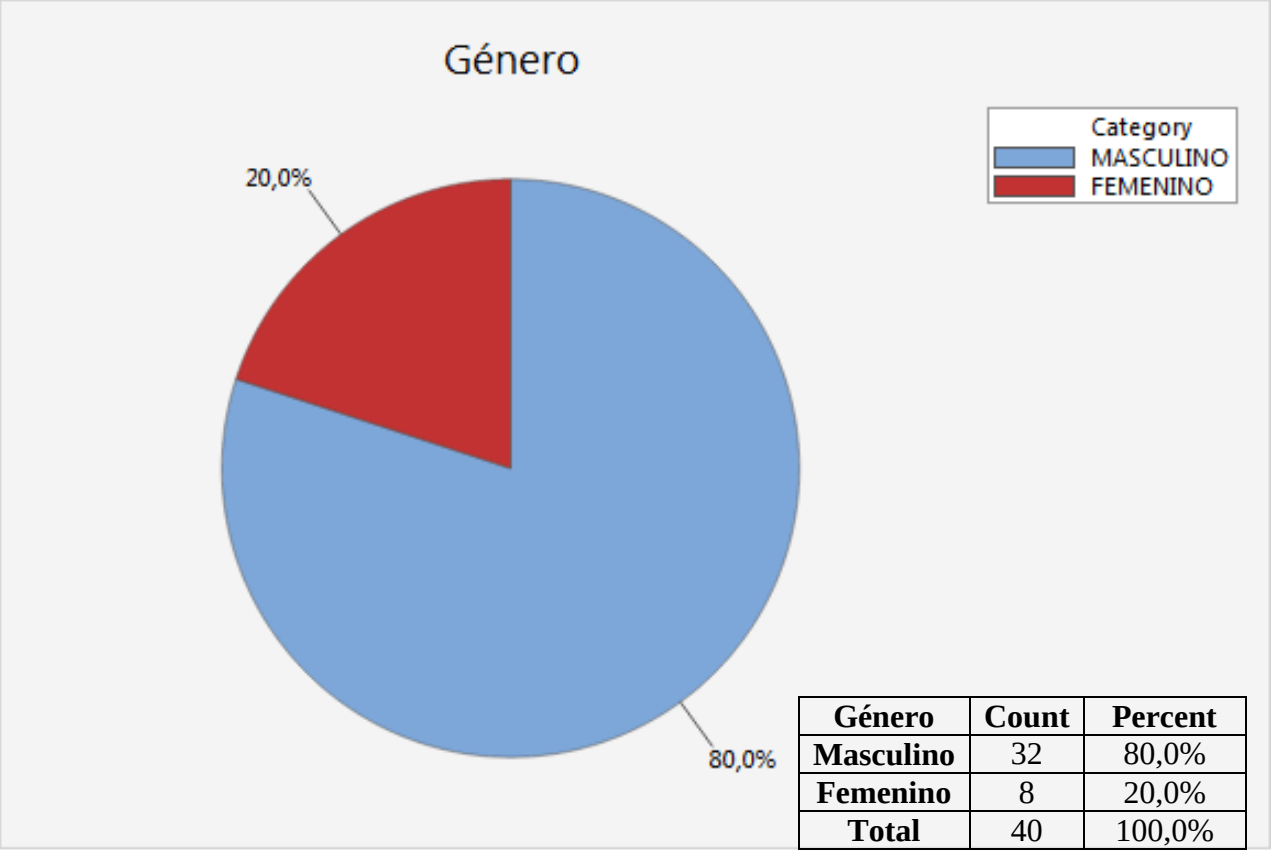
a. **Criterios de inclusión:** todo trabajador que posea un vínculo laboral con la compañía por medio de un contrato laboral, bien sea fijo o indefinido.
b. **Criterios de exclusión:** todo trabajador vinculado a la compañía por medio de un contrato de aprendizaje, debido a la naturaleza del mismo, pues ellos no se consideran trabajadores; así mismo, aquellos que no haya completado satisfactoriamente alguno de los cuestionarios aplicados, y por último a la persona encargada de recursos humanos, por ser ella uno de los autores de la presente investigación.

A partir de los resultados obtenidos, una vez ingresados, cada uno de los cuestionarios en el aplicativo proporcionado por el Ministerio de la Protección Social (2010) se procedió a realizar el análisis de cada una de las variables y de esta manera proceder a realizar el protocolo de intervención en los riesgos psicosociales de la compañía.

7. RESULTADOS

7.1. Características de la Población de estudio

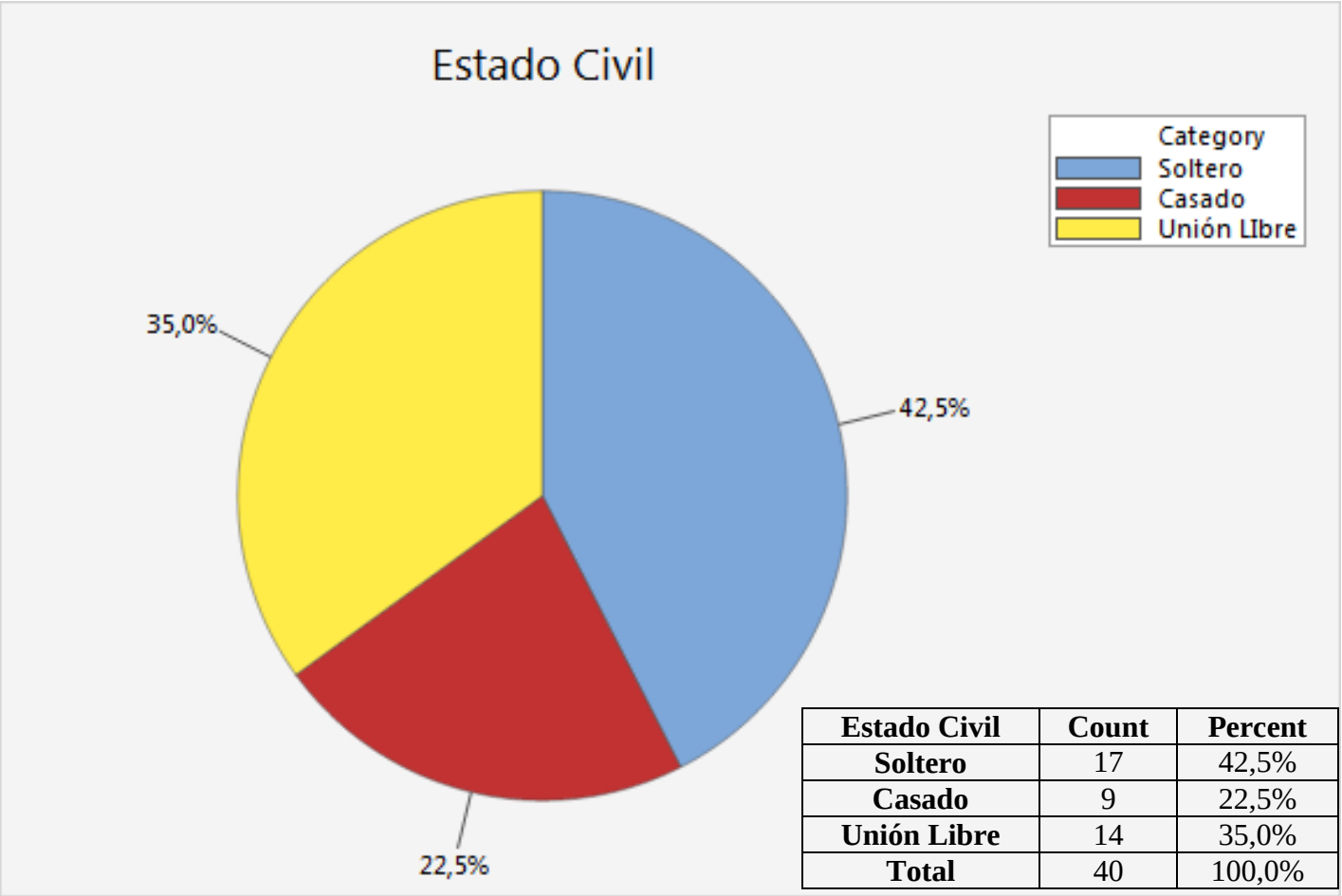
Dentro del estudio realizado en la Ferretería LN y Cía. SAS se evidencia que los cuarenta y un (41) participantes de la compañía, de los cuales se excluyen al gerente de la misma por no completar las respuestas de los instrumentos aplicados, así como un total de dos personas que poseen vínculo con la empresa por medio de contrato de aprendizaje; siendo de ésta manera un total de 40 personas participantes, el 80% son hombres y el 20% mujeres, lo que indica que la población está predominada por el género masculino (Figura1).



Género	Count	Percent
Masculino	32	80,0%
Femenino	8	20,0%
Total	40	100,0%

Figura 1. Características de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

El estado civil de la población trabajadora, predominan los solteros con un 42%, seguidos por quienes se encuentran en unión libre (35%) y finalmente los casados con un porcentaje del 23%. El estado civil no está determinado por la edad o el área al cual pertenecen (Figura 2).



Estado Civil	Count	Percent
Soltero	17	42,5%
Casado	9	22,5%
Unión Libre	14	35,0%
Total	40	100,0%

Figura 2. Características del estado civil, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

El nivel educativo de los trabajadores pertenecientes a la compañía va desde primaria hasta post grado, lo que indica que todos los trabajadores poseen algún nivel de preparación educativa, motivo por el cual no se cuenta con población analfabeta. El nivel en el cual se encuentra la mayoría de los trabajadores es bachillerato incompleto

(32,5%), seguidos por bachillerato completo (25%), técnico incompleto (15%), técnico completo (10%), profesional completo (10%), profesional incompleto (2.5%) y finalmente primaria y post-grado (2.5%) cada uno (Figura 3, Tabla 4)

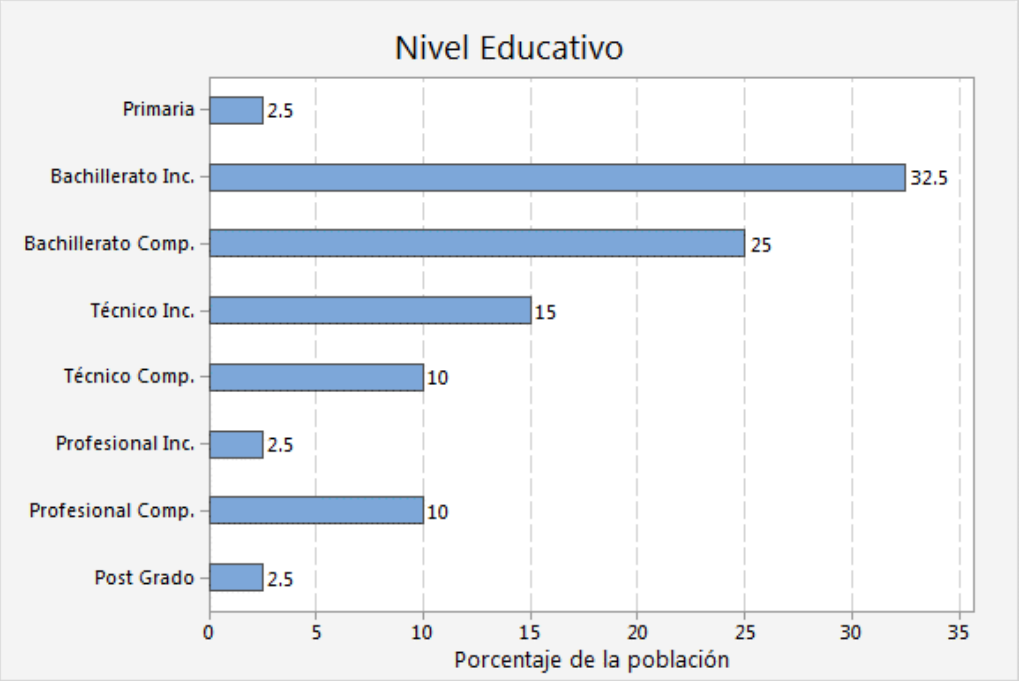


Figura 3. Características del nivel educativo, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

En referencia al estrato socioeconómico la mayoría de evaluados pertenecen al estrato 3, que corresponde al 32,5% de la población trabajadora, los siguen en cantidad quienes pertenecen al estrato 2 (30%), luego el estrato 1 (27,5%) y en menor proporción estrato 4 (5%). El 2% de los trabajadores indican no conocer el estrato del lugar de vivienda (Figura 4).

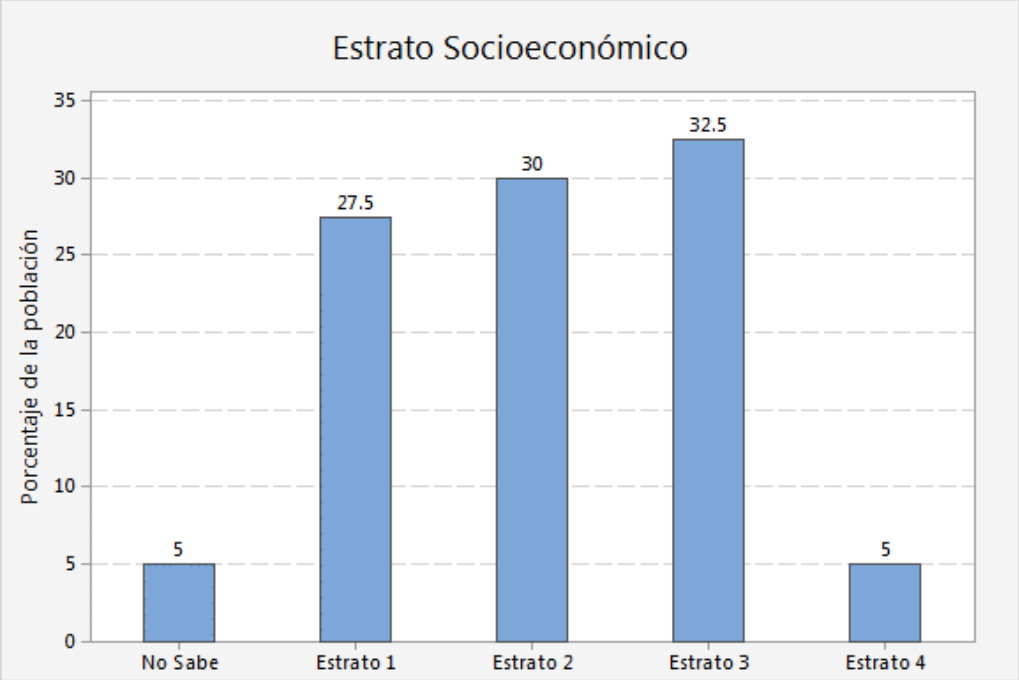


Figura 4. Características del estrato socioeconómico, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.2.Factor de Riesgo Psicosocial en el área Administrativa

A continuación encontraremos los resultados por áreas de cada uno de los cuestionarios contestados: Cuestionario para la evaluación del Estrés, Cuestionario de factores en riesgo psicosocial extralaboral y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Inicialmente se describirán los resultados generales para identificar el nivel de riesgo psicosocial y luego se detallara en cada uno de los dominios y dimensiones donde se encuentre mayor influencia en los puntajes. Cabe

aclarar que la empresa de dividieron en tres secciones a mostrar, las cuales son el área administrativa, el área comercial y el área de producción. Los diferentes instrumentos aplicados arrojan un intervalo de puntaje del 1 al 100, el cual es denominado el puntaje transformado, cuyo resultado se puede comparar en cada dominio, dimensión y cada cuestionario, con un baremo especificado por cada batería, lo cual nos indica el nivel de riesgo de cada ítem evaluado; para el presente estudio se determinan los valores de los puntajes transformados que se resumen en una gráfica y en una tabla de estadísticos, dependiendo del factor evaluado.

7.2.1. Nivel de estrés en el área administrativa

En el área Administrativa de la Ferretería LN, cuenta con un total de 5 trabajadores, en cuanto al nivel de estrés se evidencia un 40% de la población con un nivel muy bajo de estrés y en consecuencia los niveles bajo, medio y alto cuentan, cada uno con un 20% del total de la población; en el caso del riesgo muy alto cuenta con un 0% de la población (Figura 5). En la Tabla 4, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de estrés en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 22 (Maximum) y el mínimo de 0,7 (Minimum), teniendo como media 10,48 (Mean), lo que evidencia un nivel de estrés muy bajo con una desviación típica de 8,3 (StDev).

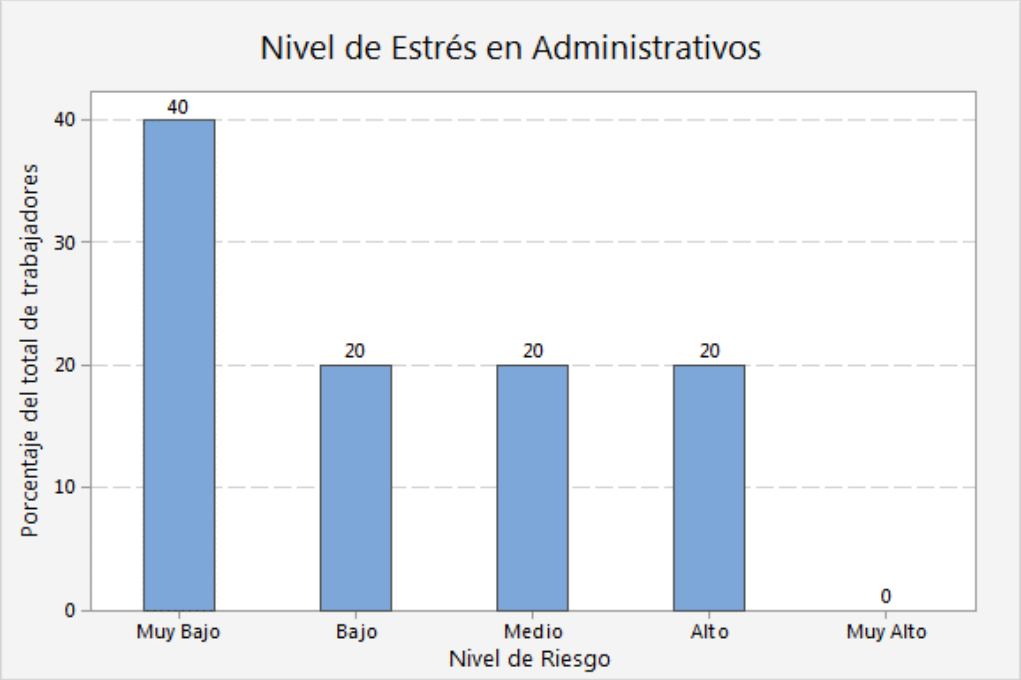


Figura 5. Nivel destres en el área administrativa, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Estrés	5	10,480	8,302	0,700	22,000

Tabla 4. Estadísticos descripticos del nivel de estrés en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.2.2. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa.

El nivel de riesgo en cuanto a factores no relacionados con el trabajo, es decir, factores extralaborales corresponde a un nivel de riesgo bajo (60%), el 20% sin riesgo y el 20% un riesgo alto (Figura 6).

En la Tabla 5, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 27,4 (Maximum) y el mínimo de 8,1 (Minimum), teniendo como media 14,5 (Mean), lo que evidencia un nivel riesgo psicosocial extralaboral bajo con una desviación típica de 7,23 (StDev).

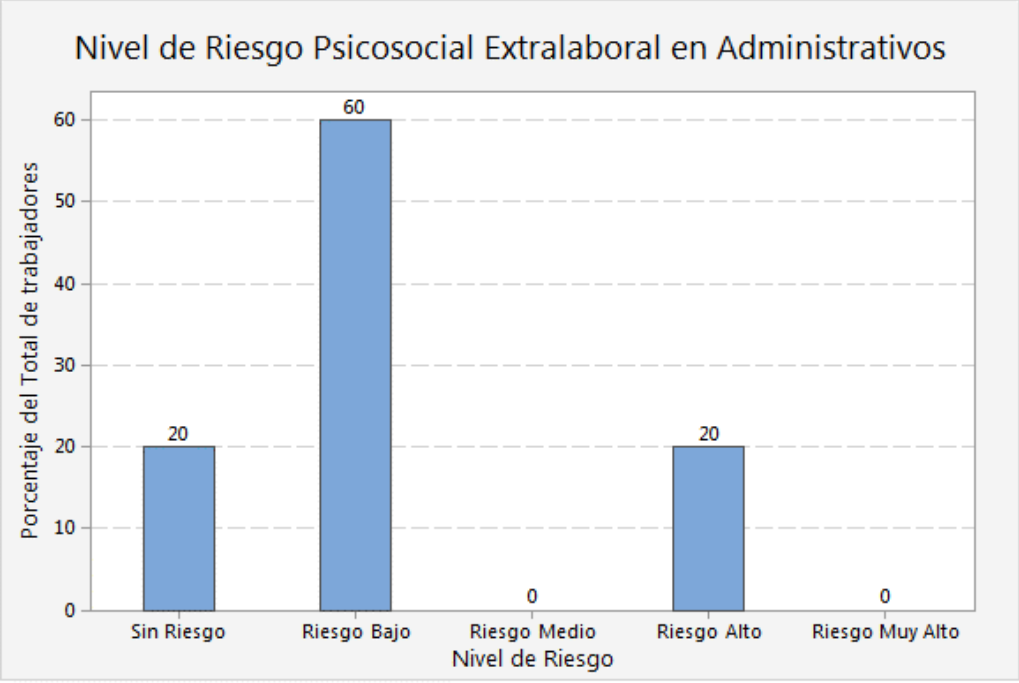


Figura 6. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Median	Maximum
Extralaboral	5	15,640	7,232	8,100	14,500	27,400

Tabla 5. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS.

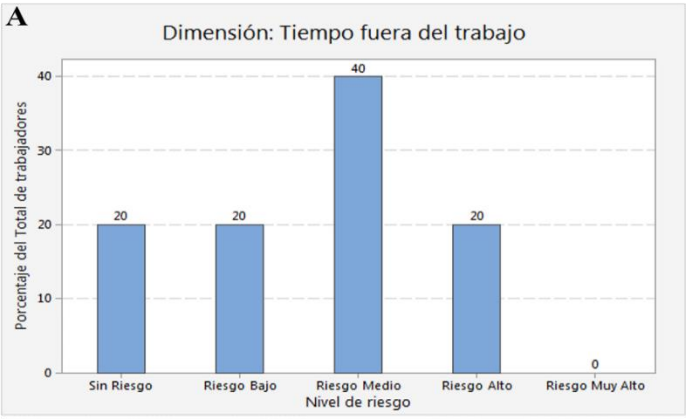
7.2.2.1.Evaluación de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa.

En la figura 7 se evidencian cada una de las dimensiones que componen a los factores de riesgo psicosocial extralaboral evaluado en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS. En la primera dimensión del cuestionario de riesgo extralaboral "Tiempo fuera del trabajo" se encontró un riesgo medio en el 40% de los trabajadores del área administrativa, en el nivel sin riesgo, riesgo bajo y riesgo alto cada uno con 20% de la población (Figura 7 A). En la dimensión "Relaciones familiares" el 100% de los trabajadores se encuentra sin riesgo (Figura 7B). En cuanto a "Comunicación y relaciones interpersonales" se observa que el 40% de la población está en un nivel medio de riesgo, 20% en riesgo alto, 20% en riesgo bajo y 20% sin riesgo (Figura 7 C). En cuanto a la dimensión "Situación económica del grupo familiar" se observa que el 60% de los trabajadores del área están sin riesgo y 40% con nivel de riesgo bajo (Figura 7D). Con respecto a la dimensión "Características de la vivienda y de su entorno" se encuentra un nivel de riesgo bajo con el 80% de los empleados de esta área y 20% en riesgo alto (Figura 7E). La dimensión "Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo" no indica que el 40% de los administrativos están en nivel de riesgo bajo, 20% en riesgo medio, 20% en riesgo alto y 20% sin riesgo (Figura 7F).

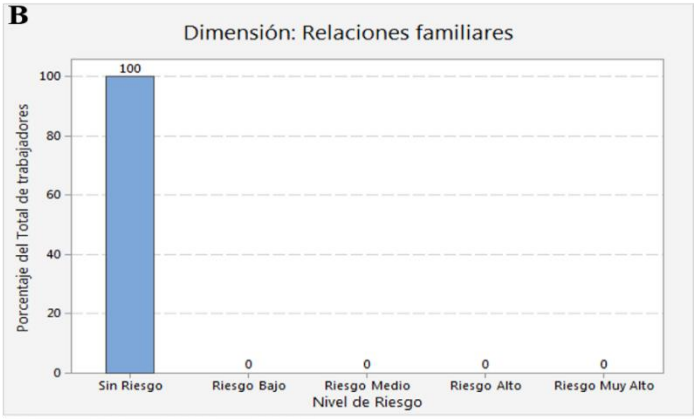
En la dimensión “Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda” el 40% de los trabajadores no presenta riesgo, mientras que el 20% está en riesgo medio, el 40% restante está en riesgo alto y muy alto (Figura 7G).

En la Tabla 6, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión “Tiempo fuera del trabajo” con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 17,9; en la dimensión “Relaciones familiares” sin nivel de riesgo con una desviación típica de 0; en cuanto a la dimensión “Comunicación y relaciones interpersonales” se encuentra con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 10,3; para la dimensión “Situación económica del grupo familiar” se encuentra sin riesgo con una desviación típica de 9,51; en cuanto a la dimensión “Características de la vivienda y de su entorno” hay un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 3,7; en la dimensión “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” se encuentra con un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 12,3 y por último la dimensión “Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda” se evidencia sin riesgo con una desviación típica de 28,8.

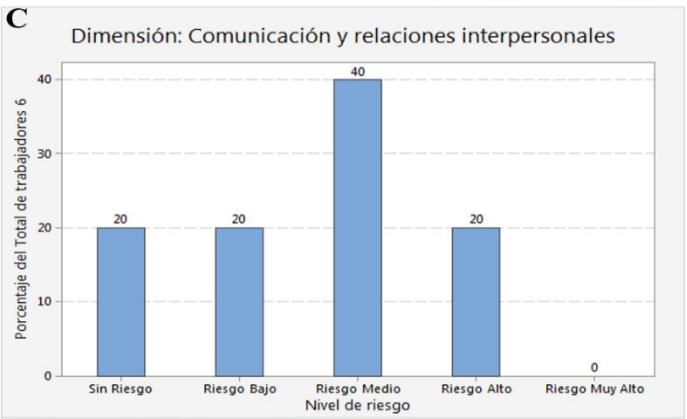
A


Dimensión: Tiempo fuera del trabajo
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
20
20
40
20
0

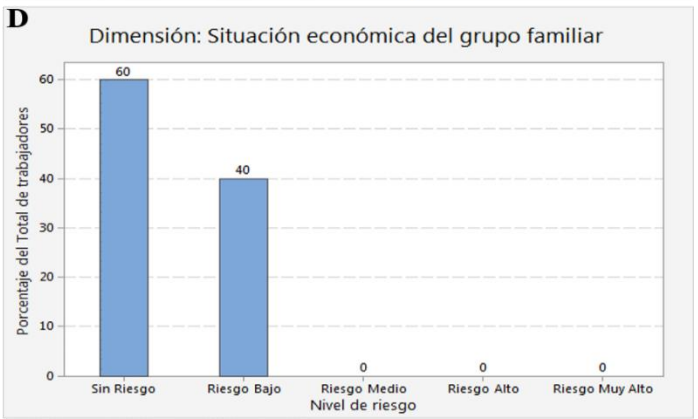
B


Dimensión: Relaciones familiares
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de Riesgo
100
0
0
0
0

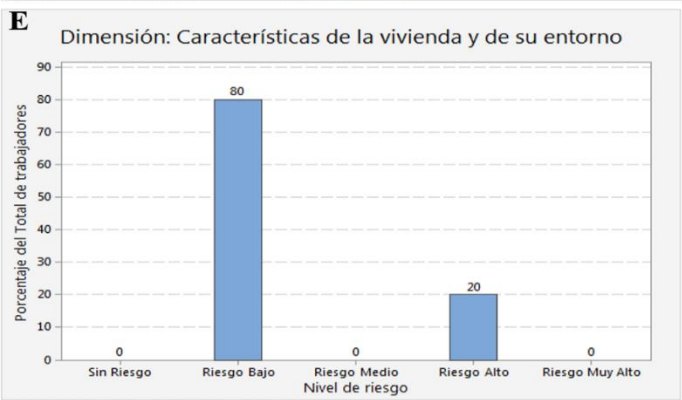
C


Dimensión: Comunicación y relaciones interpersonales
Porcentaje del Total de trabajadores 6
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
20
20
40
20
0

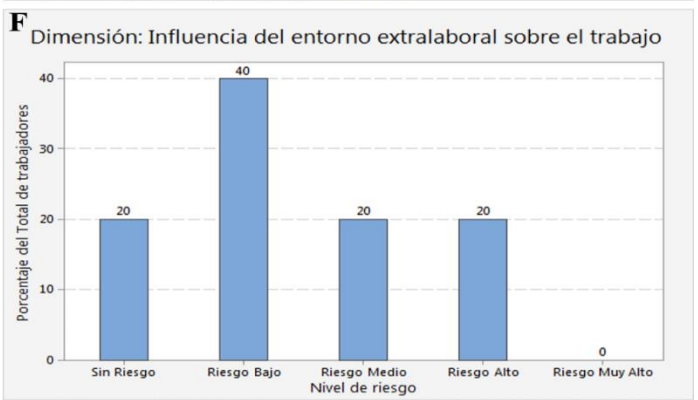
D


Dimensión: Situación económica del grupo familiar
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
60
40
0
0
0

E


Dimensión: Características de la vivienda y de su entorno
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
0
80
0
20
0

F


Dimensión: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
20
40
20
20
0

G

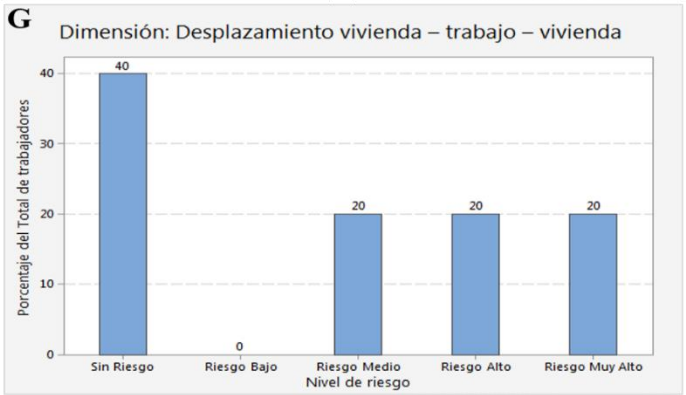

Dimensión: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda
Porcentaje del Total de trabajadores
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
Nivel de riesgo
40
0
20
20
20

Figura 7. Evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral, en el área administrativa, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Tiempo fuera del trabajo	5	27,520	17,994	6,300	50,000
Relaciones familiares	5	0	0	0	0
Comunicación y relaciones inter	5	13,000	10,368	0,000	25,000
Situación económica del grupo f	5	11,660	9,512	0,000	25,000
Características de la vivienda	5	12,760	3,712	11,100	19,400
Influencia del entorno extralab	5	18,340	12,348	0,000	33,300
Desplazamiento vivienda – traba	5	26,26	28,80	0,00	68,80

Tabla 6. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el factor de riesgo extralaboral en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.2.3. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa.

El nivel de riesgo en cuanto a factores intralaborales se evidencia el que 60% de la población trabajadora de esta sección se encuentra sin riesgo y un 40% en un nivel de riesgo bajo (Figura 8). En la Tabla 7, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 20,5 (Maximum) y el mínimo de 16,9 (Minimum), teniendo como media 19,3 (Mean), lo que evidencia que cuando a los riesgos psicosociales intralaborales no hay riesgo con una desviación típica de 14,3 (StDev).

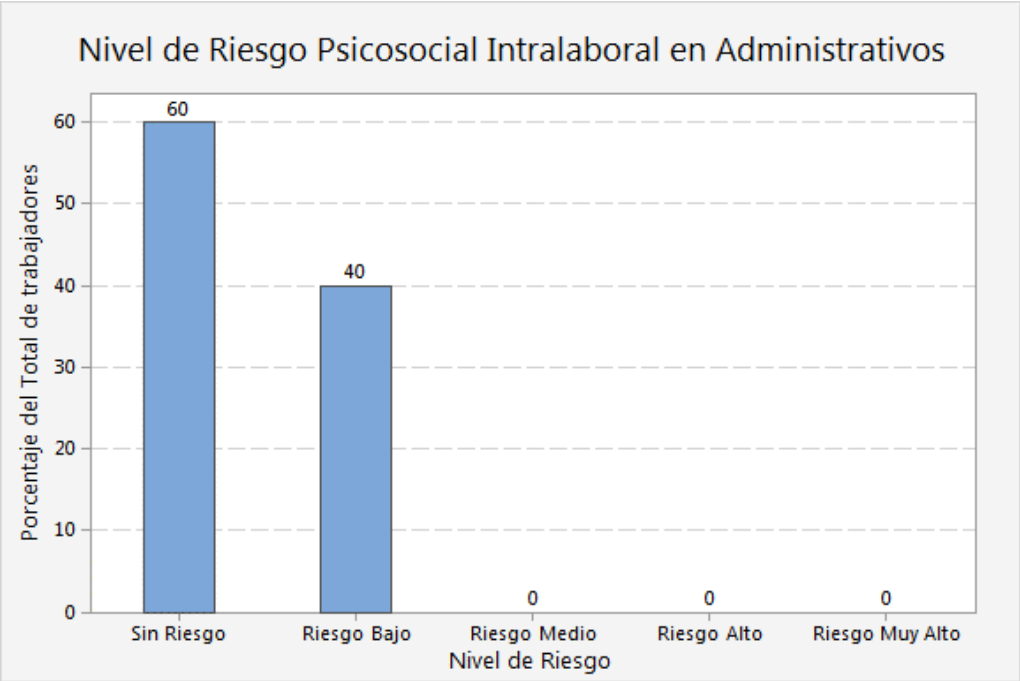


Figura 8. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Intralaboral	5	19,3000	1,4353	16,9000	20,5000

Tabla 7. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.2.3.1.Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa.

En la figura 9 se evidencian cada uno de los dominios que componen a los factores de riesgo psicosocial extralaboral evaluado en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS. En el dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" se evidencia que el 60% de la población del área administrativa se encuentra en un nivel de riesgo bajo, mientras que el 20% se encuentra sin riesgo y en el mismo porcentaje en riesgo medio (Figura 9A); en cuanto al dominio "Control sobre el trabajo" se observa que los trabajadores se encuentran un 40% sin riesgo y un 40% con riesgo medio, mientras que un 20% está en un nivel de riesgo bajo (Figura 9B). Con respecto al dominio "Demandas del trabajo" los trabajadores están en un 40% sin riesgo y un 40% en riesgo bajo, mientras que un 20% en un nivel de riesgo medio (Figura 9C). En el dominio de "Recompensas" se observa un 80% de la población sin riesgo y un 20% con riesgo bajo (Figura 9D).

En la Tabla 8, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de los dominios que componen el riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para el dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" se encuentra en un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 5,2; en cuanto al dominio "Control sobre el trabajo" se evidencia sin riesgo con una desviación típica de 12,9; en el dominio "Demandas del trabajo" se observa sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 6,1 y por último en el dominio de "Recompensas" se evidencia sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 2,7.

7.2.3.1.1. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio de "Liderazgo y relaciones sociales" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 10; en la dimensión "Características del liderazgo" se encuentra que el 20% está en riesgo medio, 20% en riesgo bajo y el 60% no presenta riesgo (Figura 10A). Con respecto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" el 20% de los trabajadores de esta área se encuentran en riesgo medio, 60% en riesgo bajo y el otro 20% sin nivel de riesgo (Figura 10B). En la dimensión "Retroalimentación del desempeño" se observa que el 80% de los trabajadores se encuentran dentro del nivel sin riesgo o riesgo bajo y el 20% presenta riesgo muy alto (Figura 10C). Finalmente en la dimensión concerniente a la "Relación con los colaboradores" se evidencia que el 20% de los administrativos está en riesgo muy alto, el 80% restante está entre nivel de riesgo bajo o sin riesgo (Figura 10D).

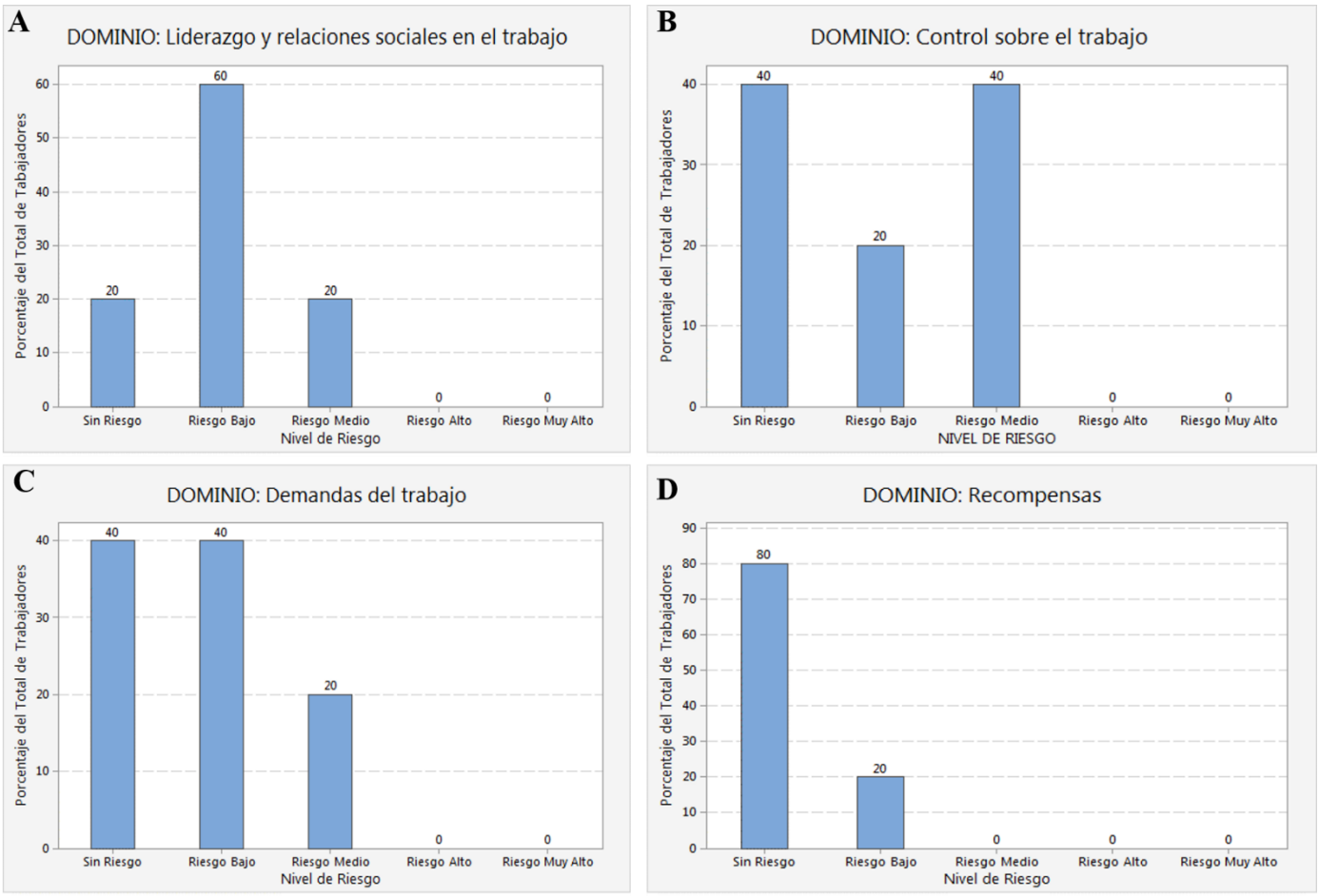


Figura 9. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Liderazgo y relaciones sociales	5	13,280	5,272	5,500	20,100
Control sobre el trabajo	5	14,300	12,936	1,200	29,800
Demandas del Trabajo	5	30,100	6,107	21,500	38,500
Recompensas	5	2,280	2,776	0,000	6,800

Tabla 8. Estadísticos descripticos de Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa.

En la Tabla 9, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de liderazgo y relaciones sociales de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Características del liderazgo" no se evidencia un nivel de riesgo con una desviación típica de 9,5; en cuanto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" se encuentra un nivel de riesgo bajo riesgo con una desviación típica de 8,2; en la dimensión "Retroalimentación del desempeño" se observa sin riesgo o nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 28,85 y finalmente en la dimensión que corresponde a la "Relación con los colaboradores" se evidencia sin riesgo o riesgo bajo con una desviación típica de 20,7.

7.2.3.1.2. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio "Control sobre el trabajo" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 11; en la dimensión "Claridad de rol" se encuentra que el 20% está en riesgo alto, 20% en riesgo bajo y el 60% no presenta riesgo (Figura 11A). Con respecto a la dimensión "Capacitación" el 20% de los trabajadores de esta área se encuentran en riesgo medio, el 20% en riesgo muy alto y el 60% de la población si riesgo (Figura 11B). En la dimensión "Participación y manejo de cambio" se observa que el 80% de los trabajadores se encuentran dentro del nivel sin riesgo y el 20% presenta riesgo alto (Figura 11C). En cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" conocimientos el 40% no presenta nivel de

riesgo, el 40% presenta riesgo medio y tan solo el 20% se encuentra en riesgo muy alto (Figura 11D). Finalmente en la dimensión concerniente a la "Control y autonomía sobre el trabajo" nos indica que el 20% de los trabajadores del área está en riego muy alto, 20% riesgo bajo y el restante 60% el nivel es sin riesgo (Figura 11E).

En la Tabla 10, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Claridad de rol" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 13,9; en cuanto a la dimensión "Capacitación" no hay un nivel de riesgo con una desviación típica de 25,67; en la dimensión "Participación y manejo del cambio" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 21,18; en cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" se evidencia e igual proporción sin riesgo y un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 22,98; finalmente en la dimensión que corresponde a "Control y autonomía sobre el trabajo" se observa sin riesgo con una desviación típica de 25,31.

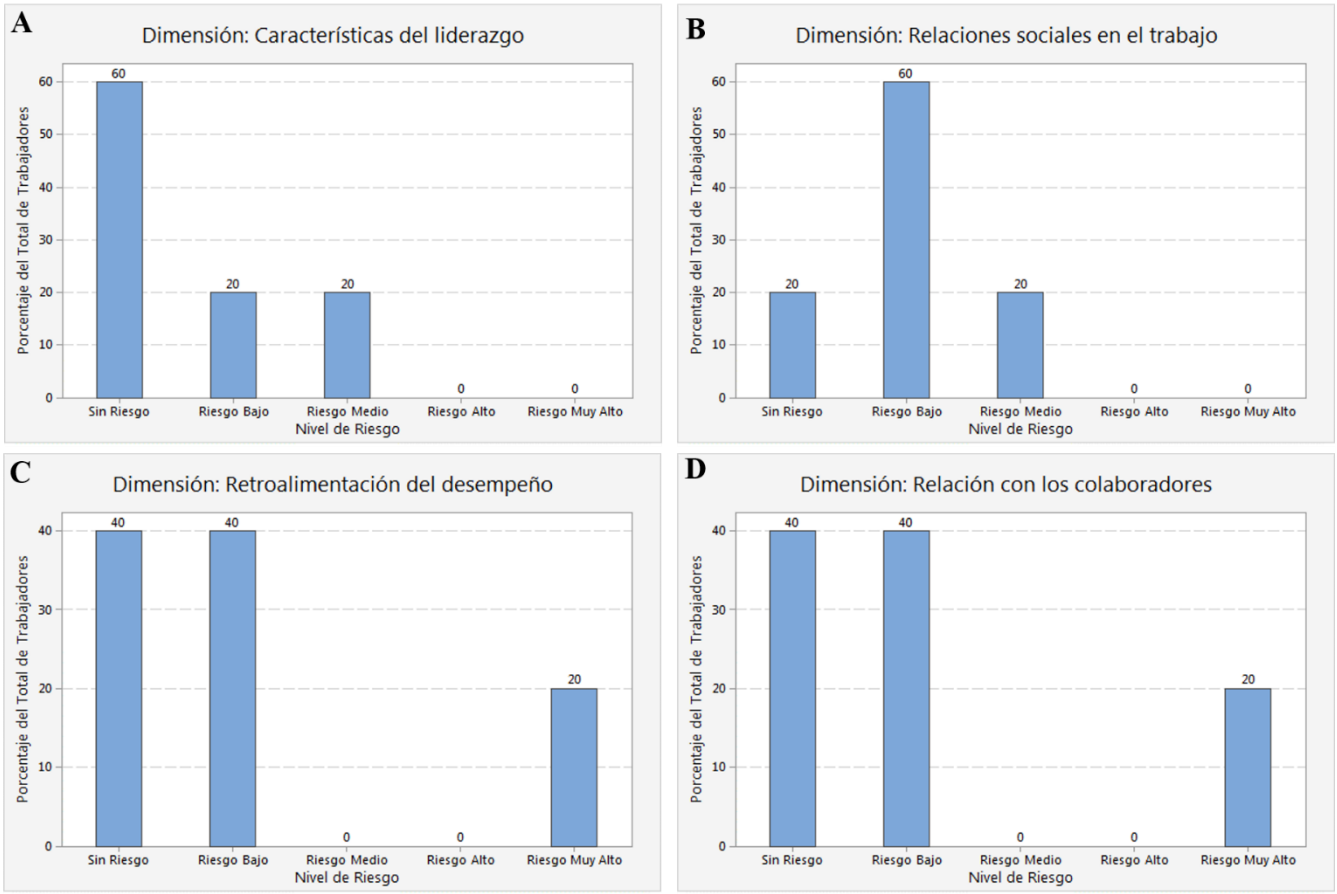


Figura 10. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Características del liderazgo	5	6,540	9,589	0,000	23,100
Relaciones sociales en el traba	5	10,700	8,282	1,800	23,200
Retroalimentación del desempeño	5	27,00	28,85	0,00	75,00
Relación con los colaboradores	5	19,440	20,786	0,000	50,000

Tabla 9. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

7.2.3.1.3. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En la primera dimensión del dominio "Demandas ambientales y de esfuerzo físico" se evidencian resultados que muestran que 40% de los trabajadores administrativos de la Ferretería están entre riesgo medio y alto, 40% en nivel de riesgo bajo y el otro 20% no presenta riesgo (Figura 12A). En la dimensión que evalúa las "Demandas emocionales" el 40% de la población trabajadora se encuentra en riesgo medio y el 60% sin riesgo (Figura 12B). En la dimensión correspondiente a "Demandas cuantitativas" el 60% no presenta riesgo y el 40% restante está en riesgo bajo (Figura 12C). Para la dimensión "La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral" se observa un 60% de la población en riesgo bajo, 20% en riesgo medio y 20% sin riesgo. (Figura 12D). En cuanto a la dimensión "Exigencias de responsabilidad del cargo" se evidencia que el 40% está entre los niveles de riesgo alto y muy alto, el 20% en riesgo bajo, mientras que el otro 40% no presenta riesgo (Figura 12E). Para la dimensión que evalúa las "Demandas de carga mental" indica que el 40% de los trabajadores presentan riesgo alto, 20% riesgo muy alto y el 40% restante no presenta riesgo (Figura 12F). En cuanto a la dimensión "Consistencia del rol" muestra que el 60% de los trabajadores no están en riesgo y el 40% restante un riesgo bajo (Figura 12G). Finalmente, en la

dimensión correspondiente a las “Demandas de la jornada de trabajo” el 40% no presenta riesgo, 20% riesgo bajo, 20% riesgo medio y 20% riesgo alto (Figura12H).

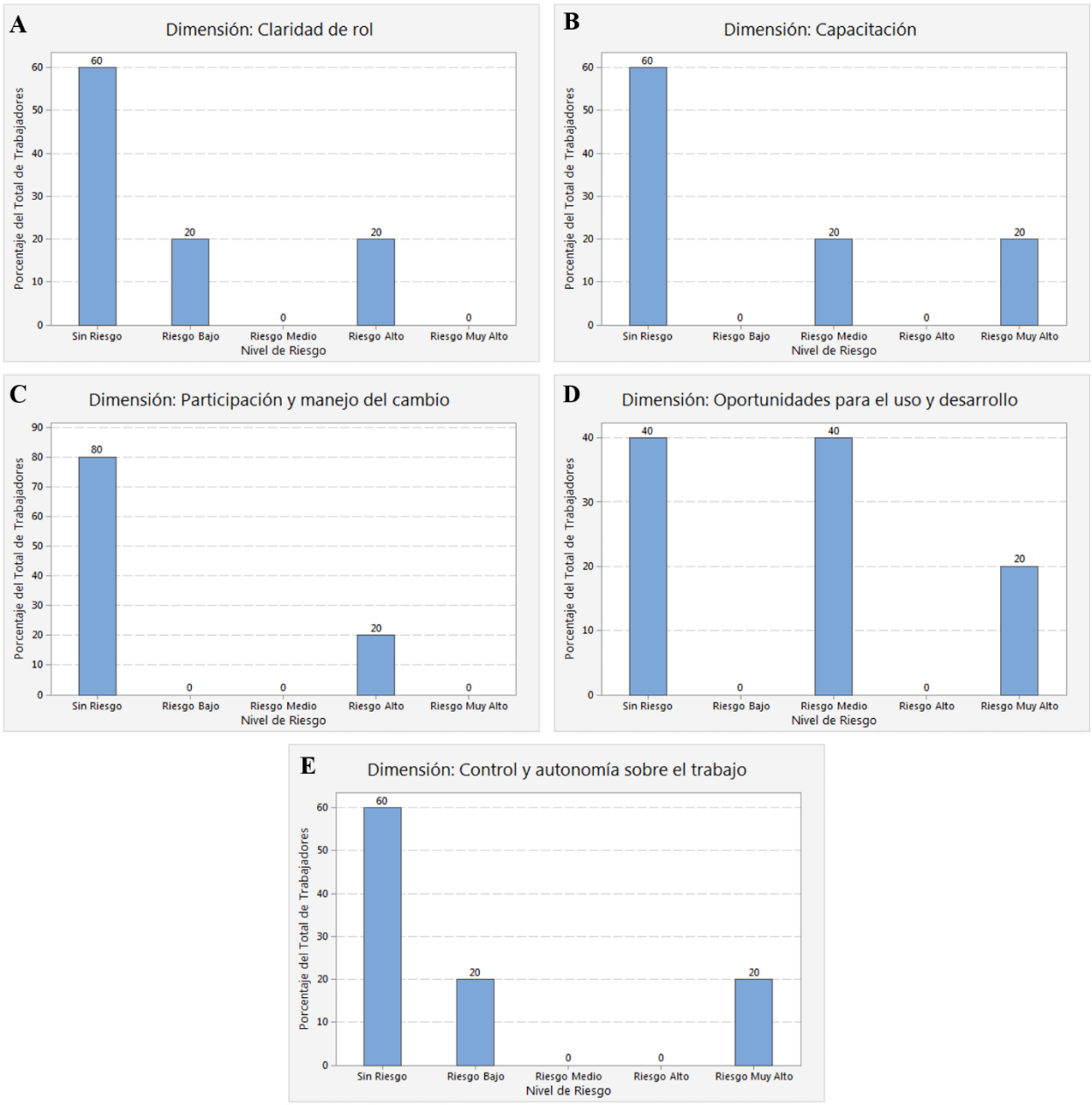


Figura 11. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Claridad de rol	5	7,840	13,906	0,000	32,100
Capacitación	5	16,66	25,67	0,00	58,30
Participación y manejo del camb	5	12,520	21,187	0,000	50,000
Oportunidades para el uso y des	5	18,78	22,98	0,00	56,30
Control y autonomía sobre el tr	5	23,32	25,31	8,30	66,70

Tabla 10. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En la Tabla 11, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico, hay un nivel de riesgo bajos con una desviación típica de 7,9; para la dimensión Demandas emocionales, se observa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 13,25; en cuanto a la dimensión Demandas cuantitativas se encuentra sin nivel de riesgo o con nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 9,6; en la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se observa un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 7,11; por otro lado, en la dimensión Exigencias de responsabilidad de cargo, se evidencia sin nivel de riesgo con una desviación típica de 33,65; en cuanto a la dimensión Demandas de carga mental se encuentra sin nivel de riesgo y por otro lado muy importante con un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 23,02; para la dimensión Consistencia de rol, se observa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 7,5 y finalmente con

en la dimensión Demandas de la jornada de trabajo, se encuentra sin nivel de riego con una desviación típica de 14, 9.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Demandas ambientales y de esfue	5	23,760	7,998	14,600	35,400
Demandas emocionales	5	17,780	13,259	0,000	33,300
Demandas cuantitativas	5	19,180	9,617	8,300	29,200
Influencia del trabajo sobre el	5	27,520	7,117	18,800	37,500
Exigencias de responsabilidad	5	55,00	33,65	12,50	95,80
Demandas de carga mental	5	74,00	23,02	45,00	100,00
Consistencia de rol	5	13,000	7,583	5,000	20,000
Demandas de la jornada de traba	5	23,320	14,929	8,300	41,700

Tabla 11.Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

7.2.3.1.4. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En la figura 13 se evidencian los resultados obtenidos de las dimensiones que componen el Dominio de recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral en el área administrativa. En la dimensión “Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa”, el 60% de la población no está riesgo, por otra parte el 20% presenta riesgo bajo y 20% riesgo alto (Figura 13A). En cuanto a la dimensión de “Reconocimiento y compensación” se evidencia que el 100% de los trabajadores se encentran sin nivel de riesgo (Figura 13B).

En la tabla 12 se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas

de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 6,51 por otro lado en la dimensión que corresponde al Reconocimiento y compensación evidencia no poseer nivel de riesgo con una desviación típica de 1,87.

7.2.4. Total nivel de riesgo psicosocial en el área administrativa.

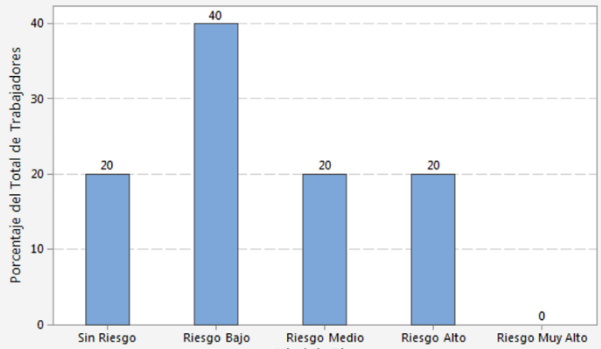
El total de nivel de riesgo psicosocial en el área administrativa se evidencia que el 80% de la población trabajadora de esta sección se encuentra sin riesgo y un 20% en un nivel de riesgo bajo (Figura 14). En la Tabla 13, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del Total del nivel de riesgo psicosocial en el área administrativa, de las 5 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 21,7 (Maximum) y el mínimo de 14,9 (Minimum), teniendo como media 18,5 (Mean), lo que evidencia que en cuanto a los riesgos psicosociales no hay riesgo con una desviación típica de 2,4 (StDev).

Statistics

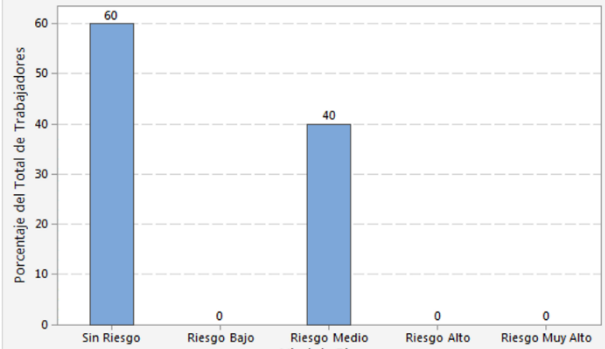
Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Recompensas derivadas de la per	5	4,000	6,519	0,000	15,000
Reconocimiento y compensación	5	0,8400	1,8783	0,0000	4,2000

Tabla 12. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

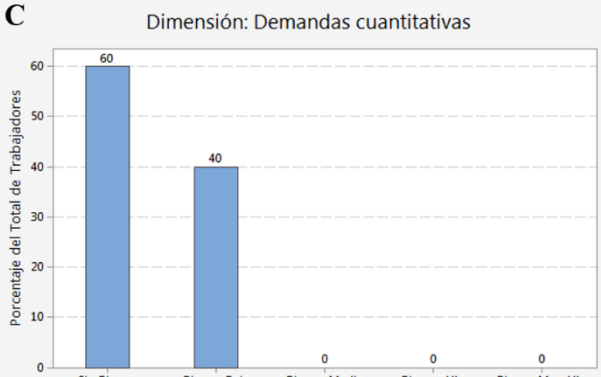
A


Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
20
40
20
20
0

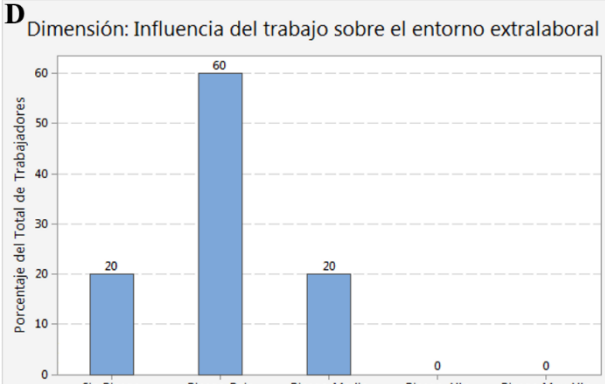
B


Dimensión: Demandas emocionales
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
60
0
40
0
0

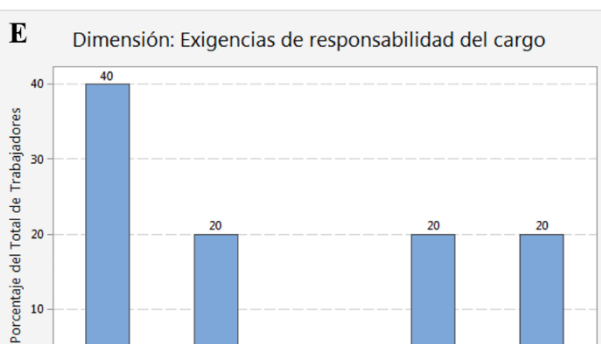
C


Dimensión: Demandas cuantitativas
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
60
40
0
0
0

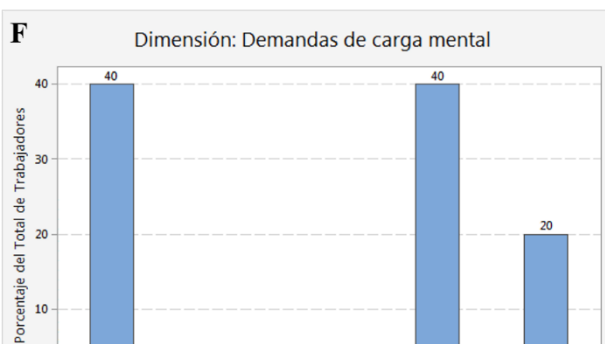
D


Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
20
60
20
0
0

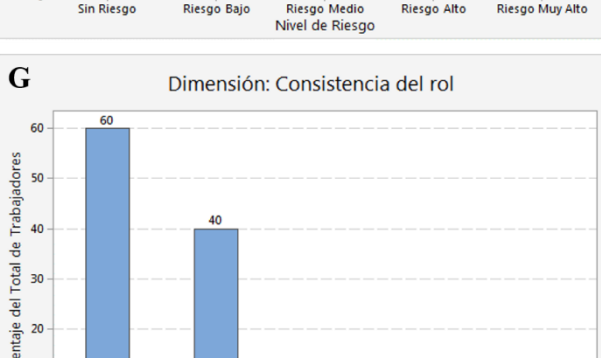
E


Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
40
20
0
20
20

F


Dimensión: Demandas de carga mental
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
40
0
0
40
20

G


Dimensión: Consistencia del rol
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
60
40
0
0
0

H

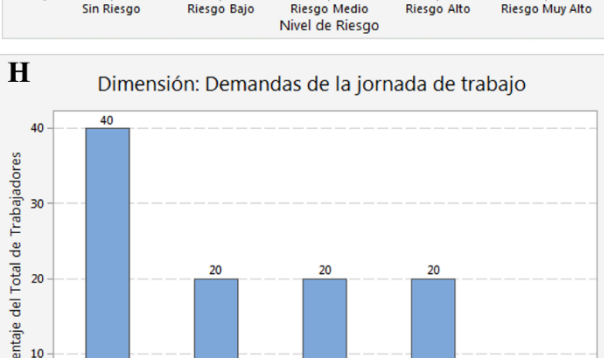
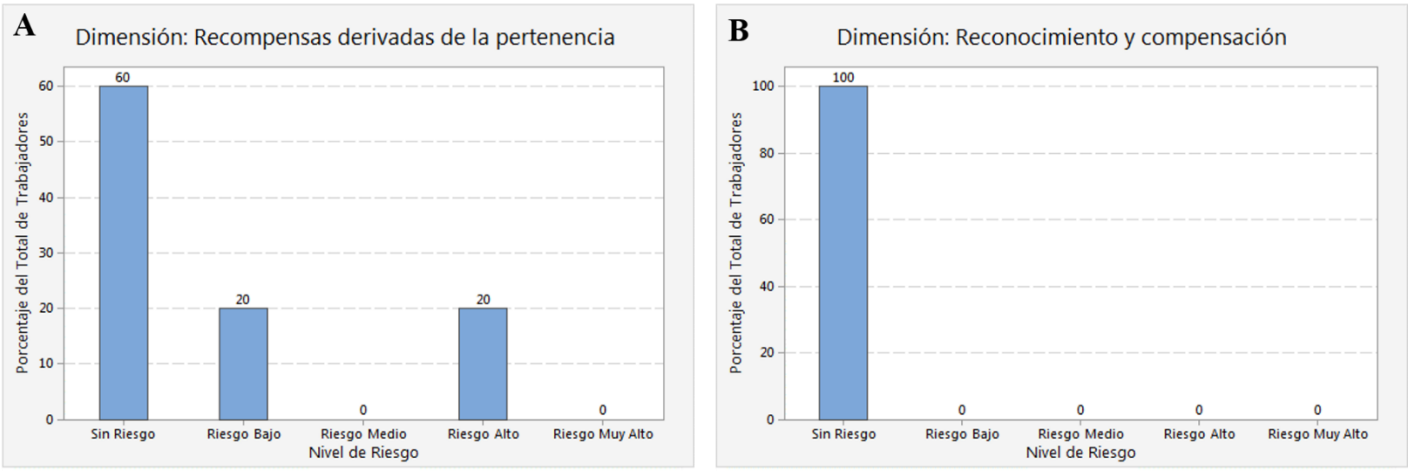

Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo
Porcentaje del Total de Trabajadores
Nivel de Riesgo
Sin Riesgo
Riesgo Bajo
Riesgo Medio
Riesgo Alto
Riesgo Muy Alto
40
20
20
20
0

Figura 12. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa



***Fi*gura 13. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.**

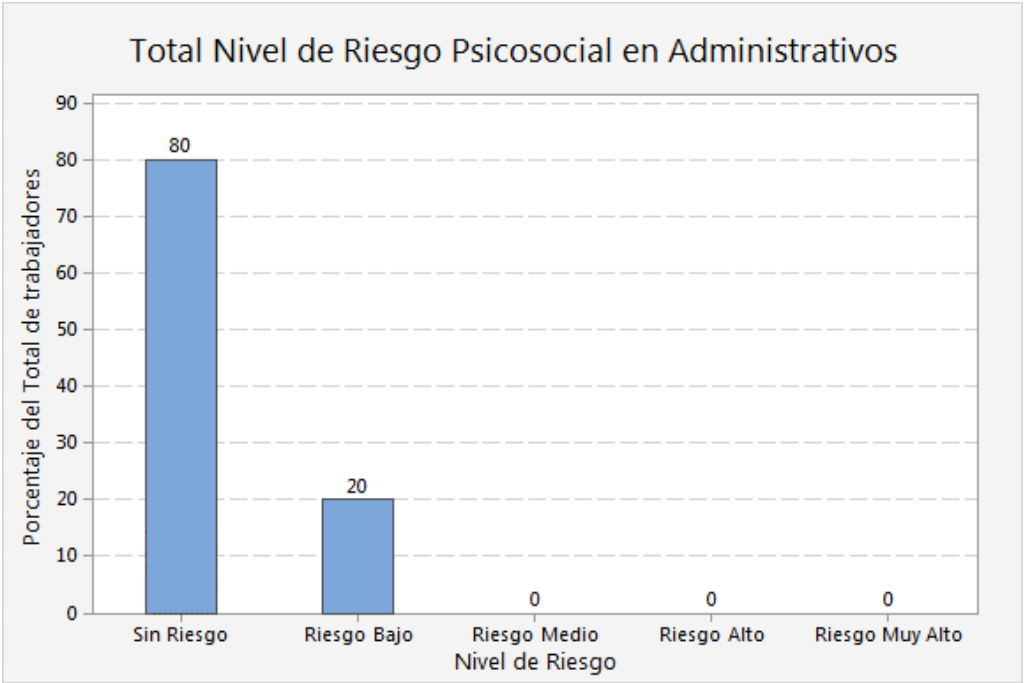


Figura 14. Total nivel de riesgo psicosocial en el área administrativa, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
total	5	18,530	2,425	14,930	21,750

Tabla 13. Estadísticos descripticos del total nivel de riesgo psicosocial en el área administrativa de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.3. Factor de Riesgo Psicosocial en el área Comercial

En el área comercial hay un total de 15 trabajadores de los cuales la mayoría son del género masculino, dentro de esta área se incluyen vendedores, patinadores y cajeras, además del encargado de la logística pues están ellos en el almacén y se encargan de la atención y servicio al cliente. Cabe aclarar que la población que comprende ésta área se aplicó el instrumento de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral Forma B.

7.3.1. Nivel de estrés en el área Comercial

En la evaluación del nivel de estrés en el área comercial se evidencia el 40% de los trabajadores presentan estrés bajo, seguido por un nivel muy alto en el 26.66% de los trabajadores, nivel medio en el 13.33%, nivel alto 13.33% y 6.66% presenta nivel de estrés muy bajo (Figura 15). En la Tabla 14, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de estrés en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 35,1 (Maximum) y el mínimo de 5,9 (Minimum), teniendo

como media 17,16 (Mean), lo que evidencia un nivel de estrés bajo con una desviación típica de 9,8 (StDev).

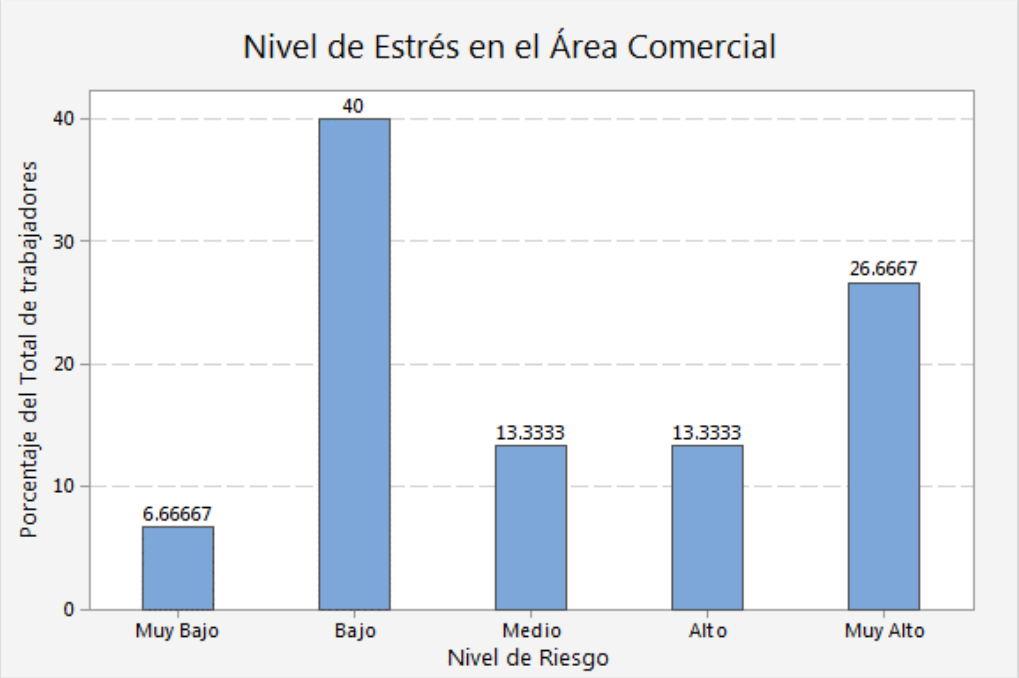


Figura 15. Nivel destres en el área comercial, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Estrés Comercial	15	17,164	9,875	5,900	35,100

Tabla 14. Estadísticos descripticos del nivel de estrés en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.3.2. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial.

El nivel de riesgo en cuanto a factores no relacionados con el trabajo, es decir, factores extralaborales se observa que en el riesgo medio, alto y muy alto están respectivamente en cada uno de ellos 26.66% de los trabajadores, en riesgo bajo 6.66% y el restante 13.33% de los trabajadores no están en riesgo (Figura 16).

En la Tabla 15, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 41,1 (Maximum) y el mínimo de 5,6 (Minimum), teniendo como media 20,06 (Mean), lo que evidencia un nivel riesgo psicosocial medio desviación típica de 11,01 (StDev).

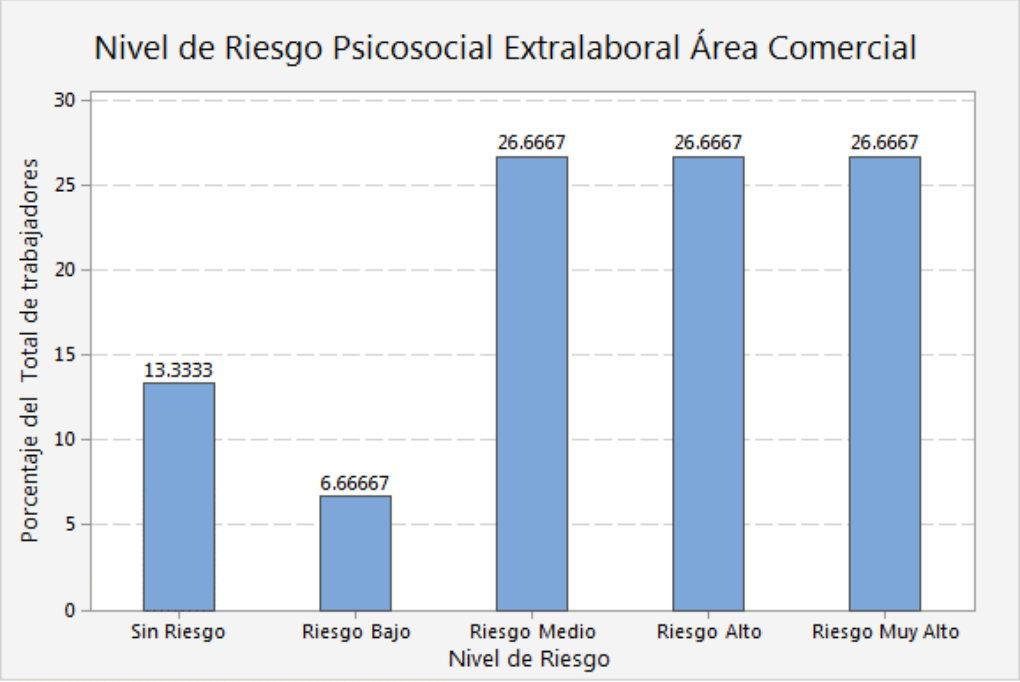


Figura 16. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Extralaboral Comercial	15	26,067	11,014	5,600	41,100

Tabla 15. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.3.2.1. Evaluación de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial.

En la figura 17 se evidencian cada una de las dimensiones que componen a los factores de riesgo psicosocial extralaboral evaluado en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS. En la primera dimensión del cuestionario de riesgo extralaboral "Tiempo fuera del trabajo" se encontró un riesgo alto con un 33,3% del total de los trabajadores, un 26,6% tanto en el nivel de riesgo muy alto y bajo, respectivamente y un 6,6% tanto en el nivel de riesgo medio y con el mismo porcentaje para los trabajadores sin riesgo (Figura 17A). En la dimensión "Relaciones familiares" refleja que el 66.66% no está en riesgo, 20% presenta riesgo bajo, y tanto en riesgo alto como muy alto hay 6.66% de los trabajadores (Figura 17B). En cuanto a "Comunicación y relaciones interpersonales" se observa que el 26.66% de los trabajadores no están en riesgo, 26.66% presentan riesgo bajo, 13.33% riesgo medio, 20% riesgo alto y 13.33% riesgo muy alto (Figura 17C). En cuanto a la dimensión "Situación económica del grupo familiar" se evidencia que el 33.33% se encuentra en nivel de riesgo medio, 26.66% en riesgo alto, 13.33% riesgo muy alto, 13.33% riesgo bajo y 13.33% sin riesgo (Figura 17D). Con respecto a la dimensión "Características de la vivienda y de su entorno" se encuentra que el 26.66% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto, el

mismo porcentaje en nivel de riesgo muy alto, 13.33% en riesgo medio, 20% en riesgo bajo y 13.33% sin riesgo (Figura 17E). La dimensión "Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo" indica que el 33.33% de la población está en riesgo medio, 20% riesgo alto, 20% riesgo muy alto, 6.66% riesgo bajo y 20% sin riesgo (Figura 17F). En la dimensión "Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda" el 33.33% de los trabajadores, presentan riesgo muy alto, seguidos por el 26.66% en riesgo alto, 20% en riesgo medio, 13.33% en riesgo bajo y tan solo 6.66% sin riesgo (Figura 17G).

En la Tabla 16, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Tiempo fuera del trabajo" con un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 21,48; en la dimensión "Relaciones familiares" sin nivel de riesgo con una desviación típica de 17,76; en cuanto a la dimensión "Comunicación y relaciones interpersonales" se encuentra con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 15,1; para la dimensión "Situación económica del grupo familiar" se encuentra con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 19,6; en cuanto a la dimensión "Características de la vivienda y de su entorno" hay un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 11,8; en la dimensión "Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo" se encuentra con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 17,3 y por último la dimensión "Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda" se evidencia un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 23,3.

7.3.3. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial.

En cuanto al nivel de riesgo psicosocial intralaboral del área comercial se puede observar que el 40% de los comerciales de Ferretería LN y Cía. SAS presentan un nivel de riesgo medio, 20% un nivel de riesgo muy alto, 6.66% riesgo alto, 13.33% riesgo bajo y finalmente 20% de los trabajadores no están en riesgo (Figura 18). En la Tabla 17, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 58,0 (Maximum) y el mínimo de 15,2 (Minimum), teniendo como media 29,9 (Mean), lo que evidencia que en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales en el área comercial está en un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 10,55 (StDev).

7.3.3.1. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial.

En la figura 19 se evidencian cada uno de los dominios que componen a los factores de riesgo psicosocial extralaboral evaluado en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS. En el dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" los trabajadores presentan nivel medio y bajo de riesgo (26.66% en cada uno), 20% en riesgo alto y riesgo bajo y el 6.66% restante presentan un nivel de riesgo muy alto (Figura 19A); en cuanto al dominio "Control sobre el trabajo" se observa que la mayor porcentaje de trabajadores (40%) está en nivel de riesgo bajo, 20% en riesgo medio, 6.66% riesgo muy alto y finalmente sin riesgo el

33.33% restante (Figura 19B). Con respecto al dominio “Demandas del trabajo” los trabajadores están en un 60% en riesgo muy alto, 13.33% en riesgo alto, 13.33% riesgo bajo, 6.66% riesgo medio y 6.66% sin riesgo (Figura 19C). En el dominio de “Recompensas” se observa que la mayoría de trabajadores del área comercial no se encuentran en riesgo (46.66%), el 33.33% está en riesgo bajo, el 13.33% en riesgo medio y 6.66% en riesgo muy alto (Figura 19D).

En la Tabla 18, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de los dominios que componen el riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para el dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” se encuentra en un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 14,88; en cuanto al dominio “Control sobre el trabajo” se evidencia un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 13,9; en el dominio “Demandas del trabajo” se observa un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 10,99 y por último en el dominio de “Recompensas” se evidencia sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 9,3.

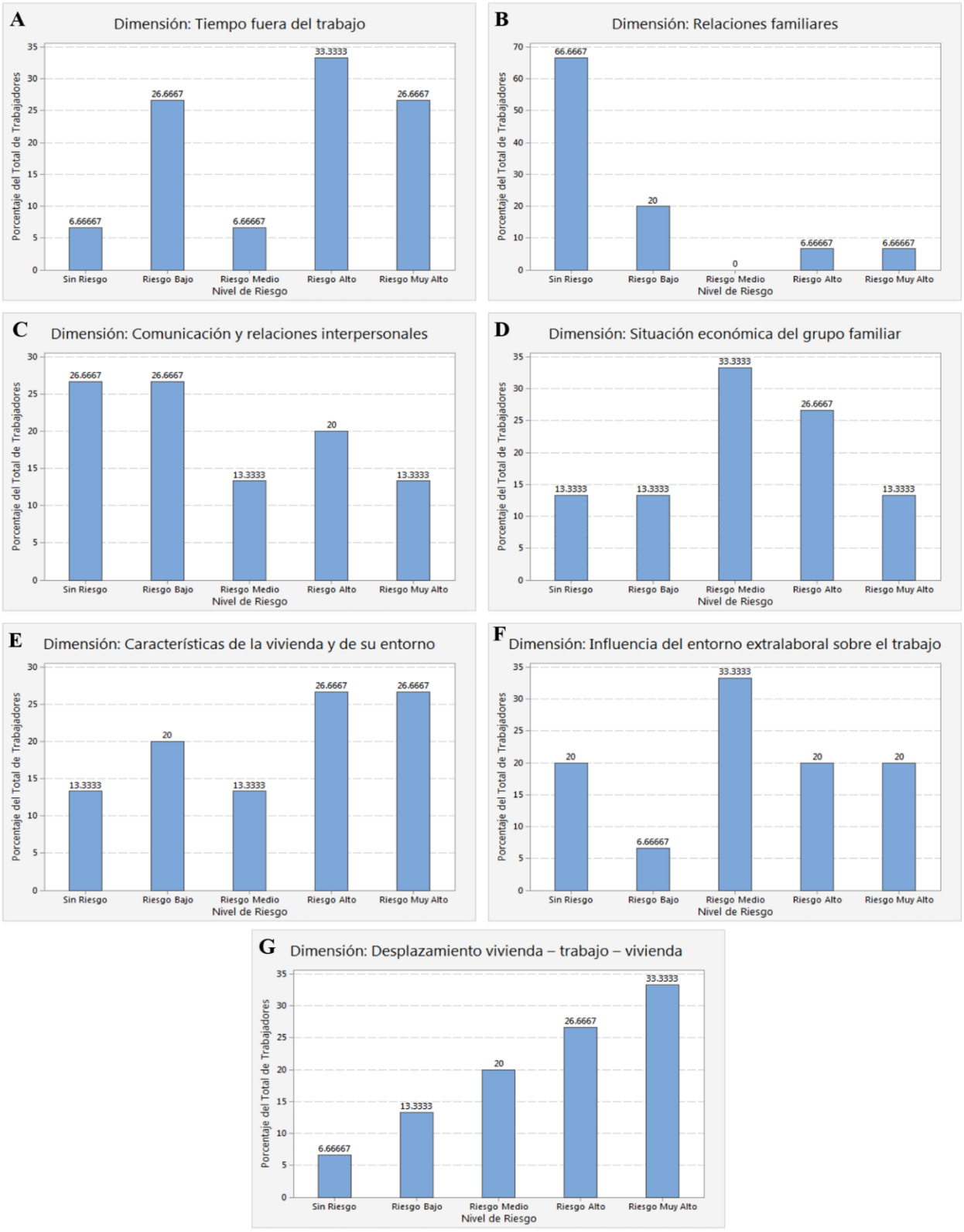


Figura 17. Evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral, en el área comercial, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Tiempo fuera del trabajo	15	39,607	21,489	0,000	68,800
Relaciones familiares	15	11,667	17,762	0,000	58,300
Comunicación y relaciones inter	15	19,333	15,103	0,000	50,000
Situación económica del grupo f	15	36,667	19,620	0,000	66,700
Características de la vivienda	15	20,007	11,887	0,000	38,900
Influencia del entorno extralab	15	26,667	17,308	0,000	50,000
Desplazamiento vivienda – traba	15	37,107	23,327	0,000	81,300

Tabla 16. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el factor de riesgo extralaboral en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS.

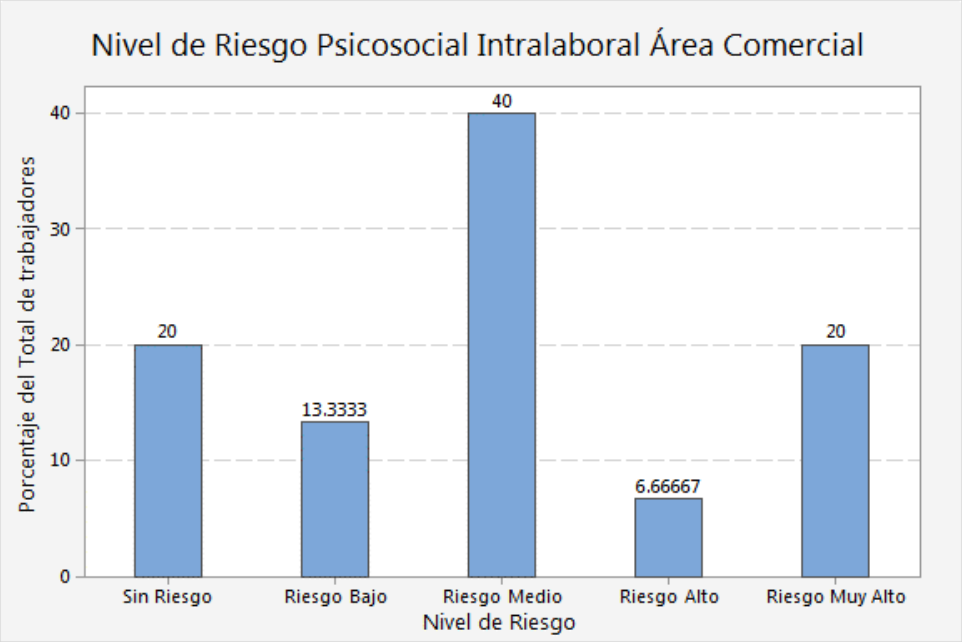


Figura 18. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Intralaboral Comercial	15	29,947	10,556	15,200	58,000

Tabla 17. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS.

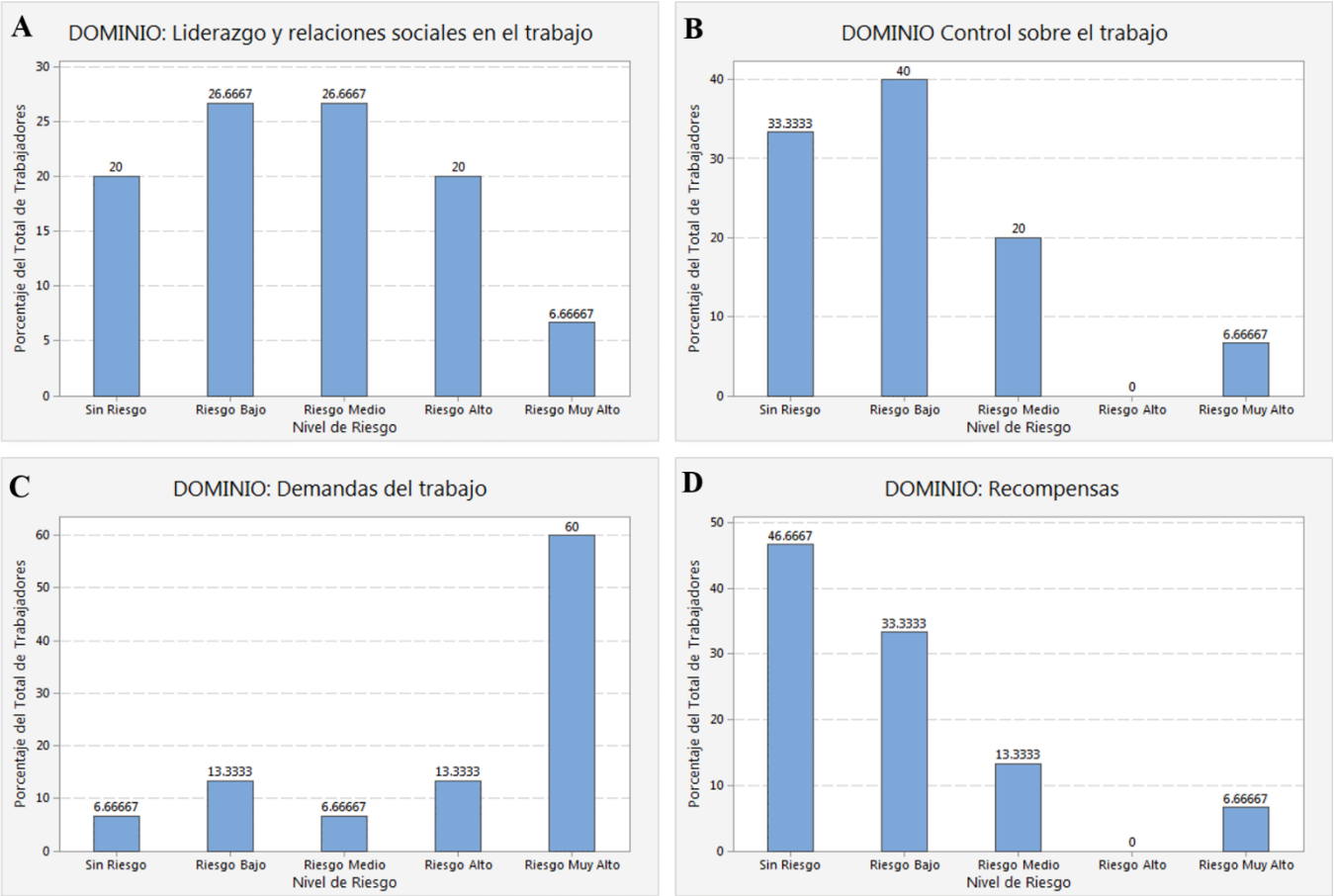


Figura 19. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Liderazgo y relaciones sociales	15	21,953	14,883	4,200	60,800
Control sobre el trabajo	15	22,773	13,949	0,000	61,100
Demandas del Trabajo	15	45,133	10,995	24,400	60,900
Recompensas	15	7,667	9,376	0,000	37,500

Tabla 18. Estadísticos descripticos de Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial.

7.3.3.1.1. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área administrativa.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio de "Liderazgo y relaciones sociales" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 14; en la dimensión "Características del liderazgo" se encuentra en riesgo alto el 26.66% de los trabajadores, en muy alto el 13.33%, en riesgo medio el 6.66%, el otro porcentaje restante de trabajadores se encuentran sin riesgo o en riesgo bajo (Figura 20A). Con respecto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" el 33.33% están riesgo medio, el 20% está en riesgo alto y 6.66% en riesgo muy alto, en riesgo bajo está el 33.33% y sin riesgo el 6,66% restante (Figura 20B). Finalmente, en la dimensión "Retroalimentación del desempeño" se observa que el 33.3% presenta riesgo alto, 20% riesgo muy alto y 6.6% riesgo medio; el otro 40% presenta riesgo bajo o no están en riesgo (Figura 20C).

En la Tabla 19, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de liderazgo y relaciones sociales de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Características del liderazgo" se evidencia un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 18,4; en cuanto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" se encuentra un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 14,48; finalmente,

en la dimensión “Retroalimentación del desempeño” se observa un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 23,1.

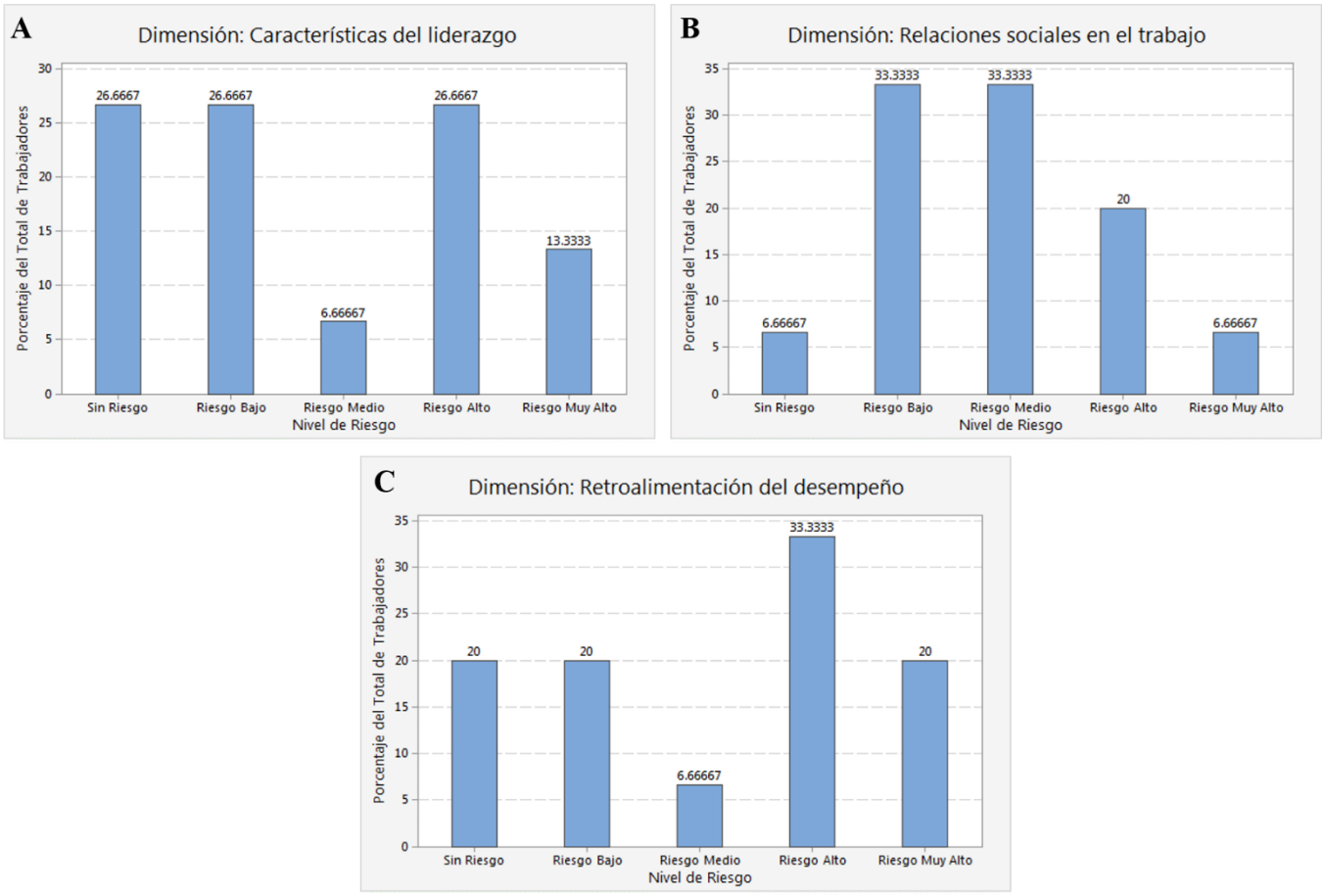


Figura 20. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Q3	Maximum
Características del liderazgo	15	18,587	18,443	0,000	30,800	59,600
Relaciones sociales en el traba	15	20,833	14,486	0,000	33,300	56,300
Retroalimentación del desempeño	15	33,333	23,120	0,000	50,000	75,000

Tabla 19. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

7.3.3.1.2. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio "Control sobre el trabajo" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 21; en la dimensión "Claridad de rol" se encuentra que el 53.3% de los trabajadores del área comercial se encuentran en nivel de riesgo entre medio y muy alto, mientras que el 46,7% restante no presentan riesgo o están en un nivel bajo (Figura 21A). Con respecto a la dimensión "Capacitación" el 53,3% está en riesgo bajo, seguido por el 26.7% en sin riesgo, 13.3% en riesgo alto y 6.7% en riesgo muy alto (Figura 21B). En la dimensión "Participación y manejo de cambio" se observa que el 46,7% de los trabajadores del área no están en riesgo, el 20% está en riesgo bajo, 13.3% riesgo medio, 13.3% riesgo alto y tan solo el 6.7% en riesgo muy alto (Figura 21C). En cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" el 66,6% de la población no presenta un nivel de riesgo, el 20% presenta un nivel de riesgo bajo y el 13,3% restante un nivel de riesgo medio (Figura 21D). Finalmente en la dimensión concerniente a la "Control y autonomía sobre el trabajo" nos indica que el 40% de los trabajadores no presentan riesgo, el 26,6% presentan un riesgo muy alto, el 20% un riesgo bajo y el 13,3 % un nivel de riesgo medio (Figura 21E).

En la Tabla 20, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Claridad de rol" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 20,35; en cuanto a la dimensión "Capacitación" se evidencia un nive de riesgo bajo con una desviación típica de 19,39; en la dimensión "Participación y manejo del cambio" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 24,49; en cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 12,41; finalmente en la dimensión que corresponde a "Control y autonomía sobre el trabajo" se observa sin riesgo con una desviación típica de 29,51.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Claridad de rol	15	15,000	20,354	0,000	65,000
Capacitación	15	17,780	19,380	0,000	58,300
Participación y manejo del camb	15	25,553	24,491	0,000	75,000
Oportunidades para el uso y des	15	14,600	12,413	0,000	37,500
Control y autonomía sobre el tr	15	48,887	29,519	0,000	100,000

Tabla 20. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

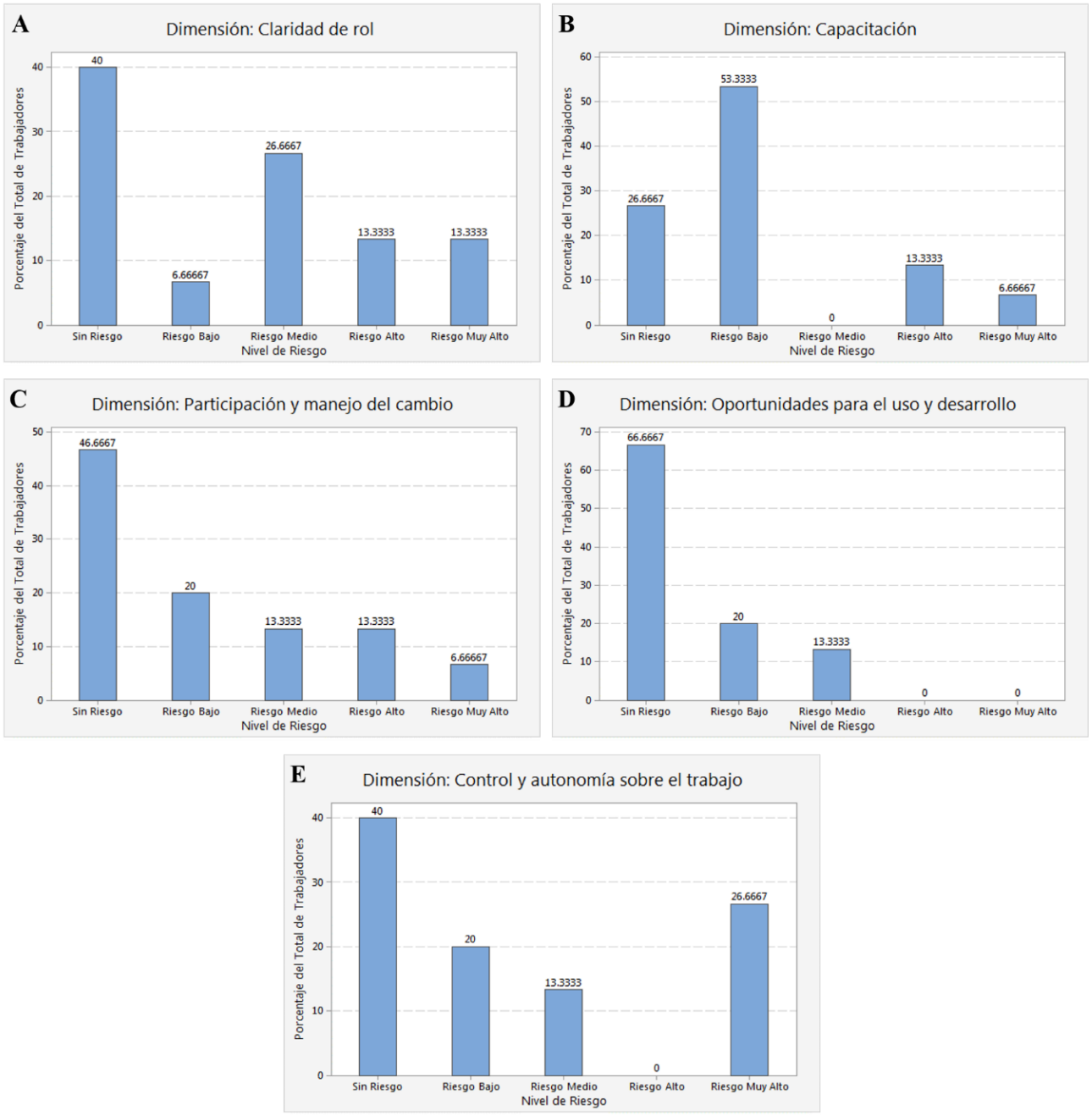


Figura 21. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

7.3.3.1.3. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

En la primera dimensión del dominio "Demandas ambientales y de esfuerzo físico" se evidencian resultados que muestran que el 33,3% de los trabajadores del área comercial poseen un riesgo muy alto, el 20%, respectivamente, posee un nivel de riesgo alto, medio o sin riesgo y un 6,6 % presenta un riesgo medio (Figura 22A). En la dimensión que evalúa las "Demandas emocionales" el 33,3% presenta un nivel de riesgo medio, el 26,6% un nivel de riesgo muy alto, el 20% un nivel de riesgo alto, el 13,3% riesgo bajo y un 6,6% sin nivel de riesgo (Figura 22B). En la dimensión correspondiente a "Demandas cuantitativas" el 46,6% de los trabajadores presentan un nivel de riesgo muy alto, el 26,6% un nivel de riesgo alto, el 13,3 % un nivel de riesgo bajo y el 13,2% restante comprende a trabajadores con nivel de riesgo medio o sin riesgo (Figura 22C). Para la dimensión "La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral" se observa un 53,3% e riesgo alto, un 20% sin nivel de riesgo, el 13,3% con riesgo muy alto y con riesgo bajo y medio, cada uno con un 6,6% (Figura 22D). Para la dimensión que evalúa las "Demandas de carga mental" se observa al 33,3% de los trabajadores con un nivel de riesgo muy alto, el 26,6% con riesgo medio, el 20% con riesgo bajo, el 13,3% con riesgo alto y el 6,6% sin nivel de riesgo (Figura 22E). Finalmente, en la dimensión correspondiente a las "Demandas de la jornada de trabajo" el 26,6% presenta un riesgo bajo, sin nivel de riesgo, riesgo medio y riesgo alto, poseen, cada uno un 20% de la representación de los trabajadores y un 13,3% presenta riesgo muy alto (Figura 22F).

En la Tabla 21, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico, hay un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 16,65; para la dimensión Demandas emocionales, se observa un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 13,96; en cuanto a la dimensión Demandas cuantitativas se encuentra un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 17,6; en la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se observa un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 17,15; por otro lado, en la dimensión Demandas de carga mental se encuentra con un nivel muy alto con una desviación típica de 13,97; finalmente con en la dimensión Demandas de la jornada de trabajo, se encuentra un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 17,9.

7.3.3.1.4. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

En la figura 23 se evidencian los resultados obtenidos de las dimensiones que componen el Dominio de recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral en el área comercial. En la dimensión "Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa", el 60% de la población no está riesgo, por otra parte el 26,6% presenta un riesgo bajo y el 13,3 % u riesgo muy alto (Figura 23A). En cuanto a la dimensión de "Reconocimiento y compensación" se evidencia que el 66,6% de riesgo bajo, el 20% sin nivel de riesgo, el 6,6% con riesgo medio y el restante 6,6% con riesgo alto (Figura 23B).

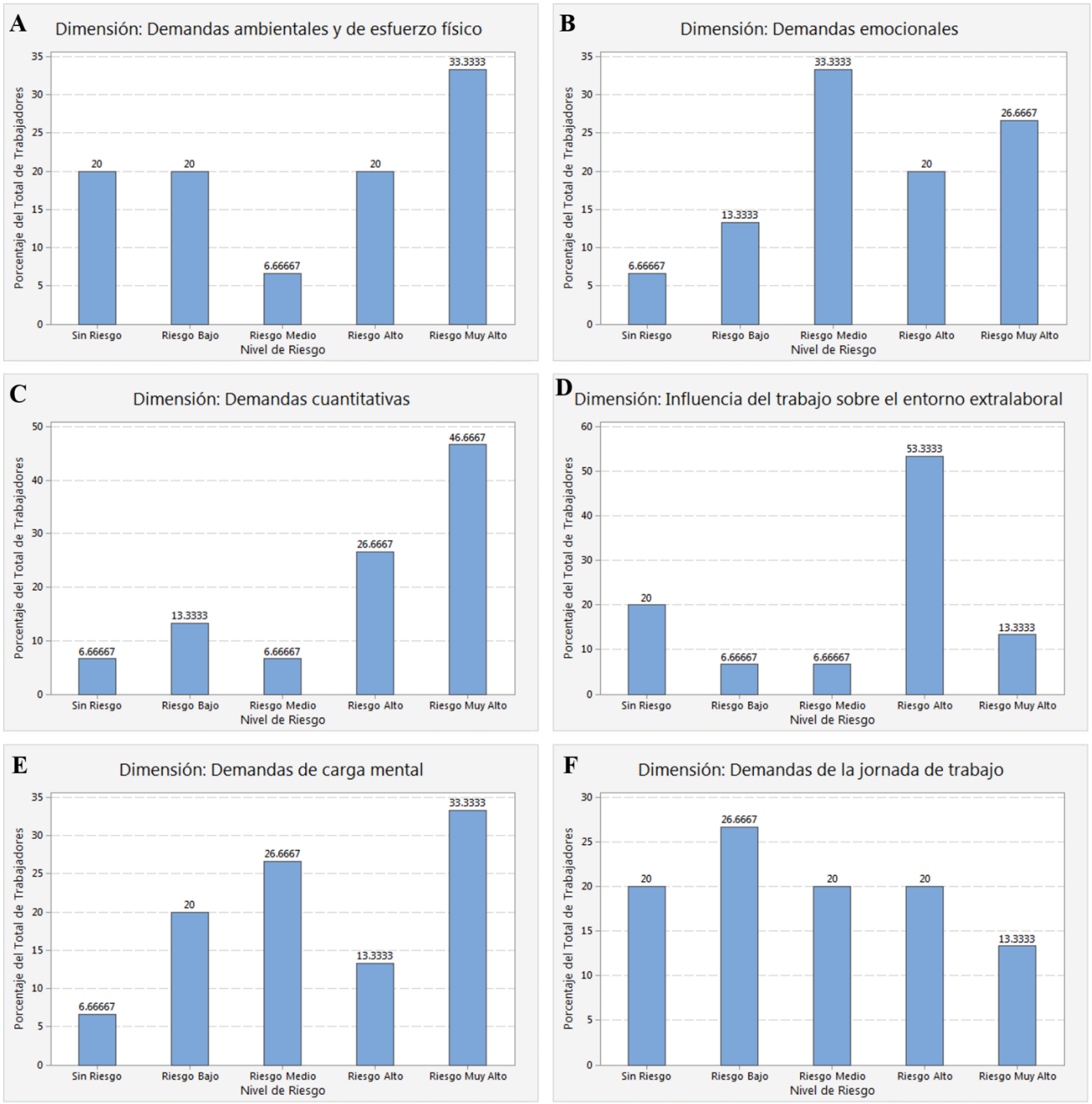


Figura 22. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Demandas ambientales y de esfue	15	39,727	16,653	10,400	60,400
Demandas emocionales	15	40,733	13,965	19,400	72,200
Demandas cuantitativas	15	49,433	17,668	0,000	75,000
Influencia del trabajo sobre el	15	35,440	17,153	0,000	56,300
Demandas de carga mental	15	76,667	13,973	50,000	95,000
Demandas de la jornada de traba	15	40,553	17,991	8,300	75,000

Tabla 21. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

En la tabla 22 se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 11,8; por otro lado en la dimensión que corresponde al Reconocimiento y compensación evidencia u nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 9,7.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Recompensas derivadas de la per	15	6,267	11,819	0,000	37,500
Reconocimiento y compensación	15	8,613	9,759	0,000	37,500

Tabla 22. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

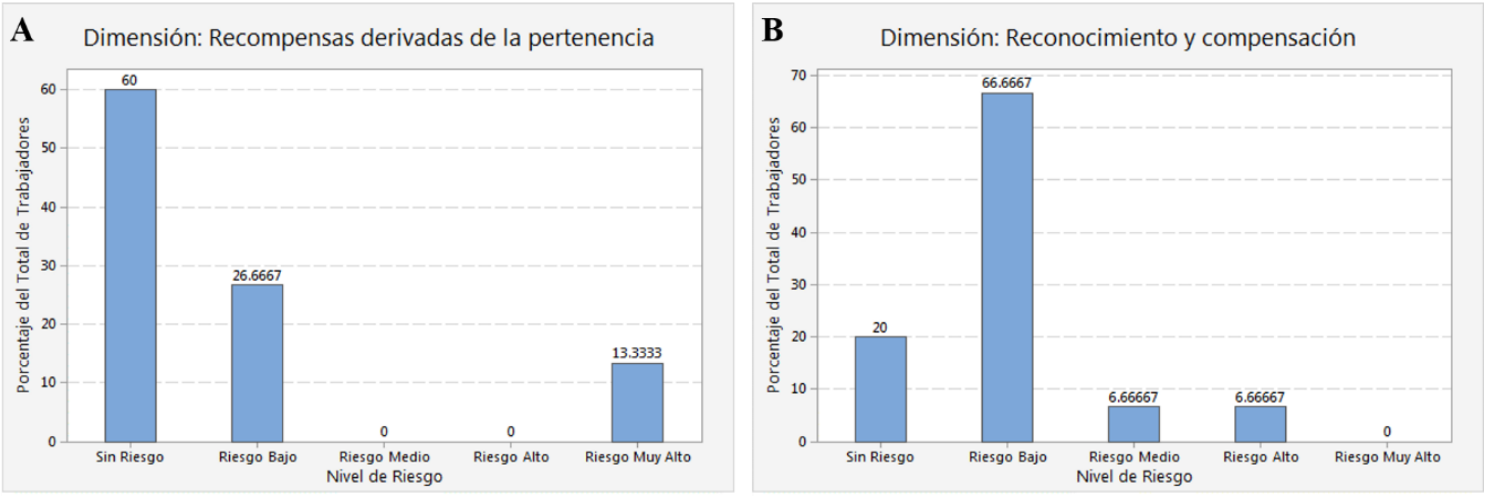


Figura 23. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área comercial.

7.3.4. Total nivel de riesgo psicosocial en el área comercial.

El total de nivel de riesgo psicosocial en el área comercial se evidencia que el 26,6% no presenta nivel de riesgo, el 26,6% evidencia nivel de riesgo alto, el 20% nivel de riesgo muy alto, al igual que riesgo medio y el 6,6% con un nivel de riesgo bajo (Figura 24). En la Tabla 23, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del Total del nivel de riesgo psicosocial en el área comercial, de las 15 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 53,9 (Maximum) y el mínimo de 14,06 (Minimum), teniendo como media 29,07 (Mean), lo que evidencia que cuando a los riesgos psicosociales hay un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 9,8 (StDev).

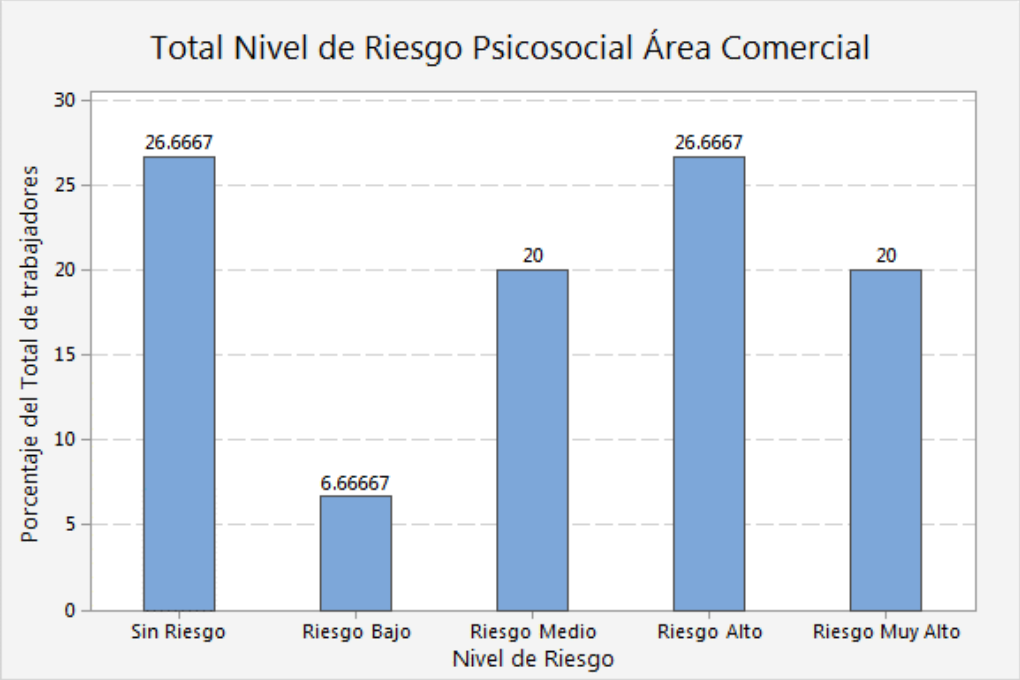


Figura 24. Total nivel de riesgo psicosocial en el área comercial, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Total Comercial	15	29,070	9,861	14,060	53,900

Tabla 23. Estadísticos descripticos del total nivel de riesgo psicosocial en el área comercial de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.4. Factor de Riesgo Psicosocial en el área Producción

En el área Producción hay un total de 20 trabajadores de los cuales la mayoría son del género masculino, dentro de esta área se incluyen vendedores, patinadores y cajeras, además del encargado de la logística pues están ellos en el almacén y se encargan de la atención y servicio al cliente. Cabe aclarar que la población que comprende ésta área se aplicó el instrumento de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral Forma B.

7.4.1. Nivel de estrés en el área de Producción

En la evaluación del nivel de estrés en el área Producción se evidencia el 40% de los trabajadores presentan estrés muy bajo, el 25% un riesgo bajo, el 25% riesgo medio, el 5% riesgo alto y 5% muy alto (Figura 25). En la Tabla 24, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de estrés en el área de Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 30,1 (Maximum) y el mínimo de 0,2 (Minimum), teniendo como media 9,7 (Mean), lo que evidencia un nivel de estrés muy bajo con una desviación típica de 7,2 (StDev).

7.4.2. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área Producción.

El nivel de riesgo en cuanto a factores no relacionados con el trabajo, es decir, factores extralaborales, se observa que un 30% de la población trabajadora se encuentra en un nivel de riesgo alto, el 25% a un nivel del riesgo muy alto, así como un nivel d de riesgo bajo, un 15% riesgo medio y un 5% sin nivel de riesgo (Figura 26).

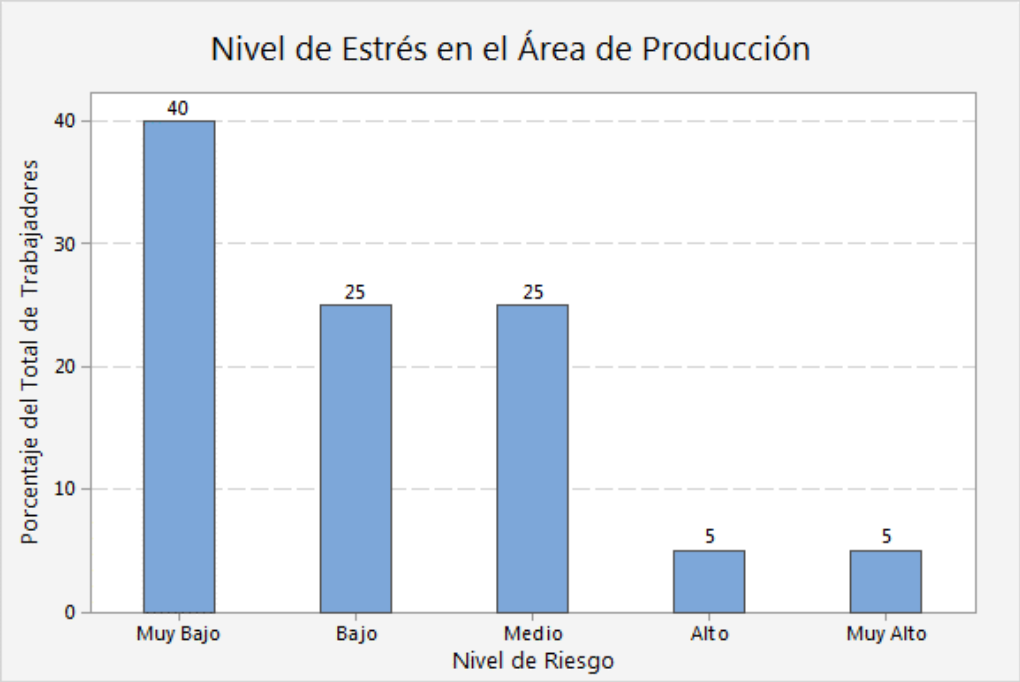


Figura 25. Nivel de estrés en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Estrés Producción	20	9,735	7,203	0,200	30,100

Tabla 24. Estadísticos descripticos del nivel de estrés en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS.

En la Tabla 25, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 38,7 (Maximum) y el mínimo de 4,0 (Minimum), teniendo como media 24,51 (Mean), lo que evidencia un nivel riesgo psicosocial alto con una desviación típica de 9,2 (StDev).

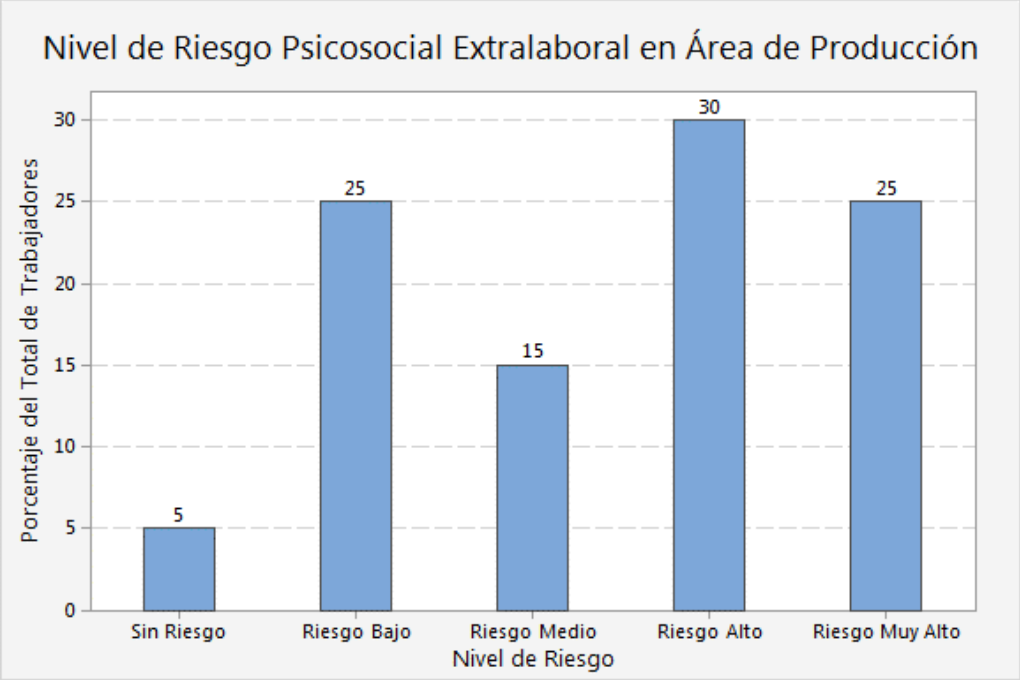


Figura 26. Nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Extralaboral Producción	20	24,518	9,293	4,000	38,700

Tabla 25. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.4.2.1. Evaluación de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en el área administrativa.

En la figura 27 se evidencian cada una de las dimensiones que componen a los factores de riesgo psicosocial extralaboral evaluado en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS. En la primera dimensión del cuestionario de riesgo extralaboral "Tiempo fuera del trabajo" los trabajadores presentan un 25% de riesgo alto, el 10% riesgo muy alto, 30% riesgo medio, 5% riesgo bajo y 30% sin riesgo (Figura 27A). En la dimensión "Relaciones familiares" refleja que el que el 70% no está en riesgo, 15% presenta riesgo bajo, y en riesgo alto y muy alto esta el 15% de los trabajadores (Figura 27B). En cuanto a "Comunicación y relaciones interpersonales" se observa que el 10% de los trabajadores no están en riesgo, 10% presentan riesgo bajo, 45% riesgo medio, 20% riesgo alto y 15% riesgo muy alto (Figura 27C). En cuanto a la dimensión "Situación económica del grupo familiar" se evidencia que el 20% se encuentra en nivel de riesgo medio, 10% en riesgo alto, 20% riesgo muy alto, 10% riesgo bajo y 40% sin riesgo (Figura 27D). Con respecto a la dimensión "Características de la vivienda y de su entorno" se encuentra que el 20% de los trabajadores se encuentran en riesgo alto, el mismo porcentaje en nivel de riesgo medio y sin riesgo, 10% en riesgo bajo y 30% en muy alto (Figura 27E). La dimensión "Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo" indica que el 60% sin riesgo, 15% riesgo alto, 15% riesgo muy alto, 5% riesgo bajo y 5% en riesgo medio (Figura 27F). En la dimensión "Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda" la mayoría de trabajadores (50%) presentan riesgo medio, seguidos por el 30% en riesgo muy alto y tan 20% en riesgo alto (Figura 27G).

En la Tabla 26, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial

extralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión “Tiempo fuera del trabajo” con un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 21,12; en la dimensión “Relaciones familiares” sin nivel de riesgo con una desviación típica de 16,7; en cuanto a la dimensión “Comunicación y relaciones interpersonales” se encuentra con un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 13,46; para la dimensión “Situación económica del grupo familiar” se encuentra sin nivel de riesgo con una desviación típica de 22,37; en cuanto a la dimensión “Características de la vivienda y de su entorno” hay un nivel de riesgo muy alto con una desviación típica de 13,27; en la dimensión “Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” se sin nivel de riesgo, con una desviación típica de 24,7 y por último la dimensión “Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda” se evidencia un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 20,1.

7.4.3. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa.

En cuanto al nivel de riesgo psicosocial intralaboral del área Producción se puede observar que el 40% de los trabajadores de Ferretería LN y Cía. SAS no presentan un nivel de riesgo, 35% un nivel de riesgo bajo, el 10% un riesgo medio, así como riesgo alto, y un5% de la población con riesgo muy alto (Figura 28). En la Tabla 27, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 49,5 (Maximum) y el mínimo de 12,1 (Minimum), teniendo como media 23,2 (Mean), lo que evidencia que en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales en el área Producción no presenta un nivel de riesgo con una desviación típica de 8,6 (StDev).

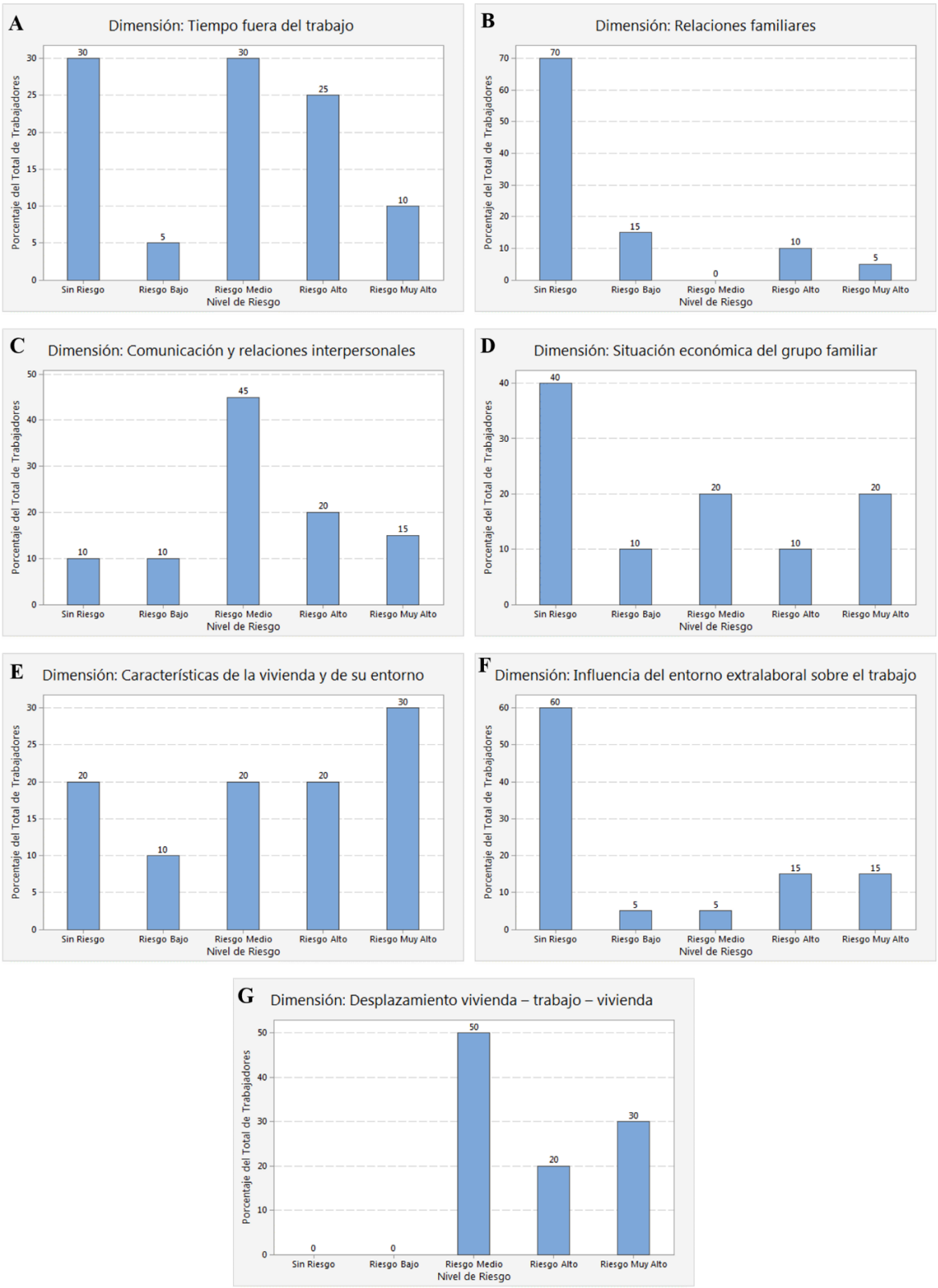


Figura 27. Evaluación de las dimensiones que componen el riesgo psicosocial extralaboral, en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Tiempo fuera del trabajo	20	30,025	21,124	0,000	62,500
Relaciones familiares	20	12,080	16,777	0,000	50,000
Comunicación y relaciones inter	20	24,500	13,465	0,000	55,000
Situación económica del grupo f	20	32,920	22,378	0,000	75,000
Características de la vivienda	20	19,866	13,275	0,000	47,200
Influencia del entorno extralab	20	16,665	24,783	0,000	75,000
Desplazamiento vivienda – traba	20	38,460	20,105	18,800	81,300

Tabla 26. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el factor de riesgo extralaboral en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS.

7.4.3.1. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción.

En la figura 29 se evidencian cada uno de los dominios que componen a los factores de riesgo psicosocial intralaboral evaluado en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS. En el dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" los trabajadores presentan nivel bajo de riesgo 35%, sin riesgo 25%, en riesgo medio esta el 20%, riesgo alto 15% y el restante 5% presentan un nivel de riesgo muy alto (Figura 29A); en cuanto al dominio "Control sobre el trabajo" el mayor porcentaje de trabajadores (55%) está en nivel sin riesgo, 10% en riesgo bajo, 15% en riesgo medio, 15% en riesgo alto y 5% en riesgo muy alto (Figura 29B). Con respecto al dominio "Demandas del trabajo" se evidencia que el 50% está en riesgo bajo, 25% en riesgo alto, 5% riesgo medio, 5% riesgo muy alto y 15% sin riesgo (Figura 29C). En el dominio de "Recompensas" la mayoría de trabajadores del área de producción no se

encuentran en riesgo (60%), el 35% está en riesgo bajo, y el restante 5% en riesgo muy alto (Figura 29D).

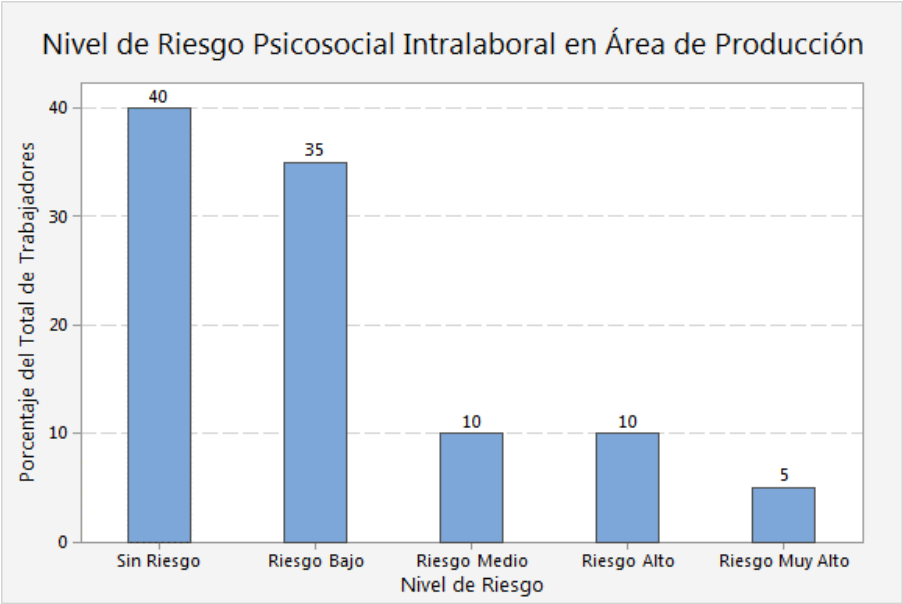


Figura 28. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Intralaboral Producción	20	23,211	8,611	12,100	49,500

Tabla 27. Estadísticos descripticos del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS.

En la Tabla 28, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de los dominios que componen el riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para el dominio "Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" se encuentra en un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 12,5; en cuanto al dominio "Control sobre el trabajo" sin nivel de riesgo con una desviación típica de 14,83; en el dominio "Demandas del trabajo" se observa un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 7,8 y por último en el dominio de "Recompensas" se evidencia sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 7,1.

7.4.3.1.1. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de producción.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio de "Liderazgo y relaciones sociales" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 30; en la dimensión "Características del liderazgo" se encuentra el 50% de la población sin nivel riesgo, el 25% un nivel de riesgo bajo, el 15% riesgo medio, y el 10% restante se encuentra dividido en riesgo alto y muy alto (Figura 30A). Con respecto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" el 40% se encuentra en riesgo medio, el 25% riesgo bajo, 15% riesgo muy alto, el 10% riesgo alto y el 10% restante sin nivel de riesgo (Figura 30B). Finalmente, en la dimensión "Retroalimentación del desempeño" se observa que 35% de la población trabajadora se encuentra sin nivel de riesgo, el 20% en nivel de riesgo bajo, 20% en nivel de riesgo medio, el 15% nivel de riesgo alto y el 10% en nivel de riesgo muy alto (Figura 30C).

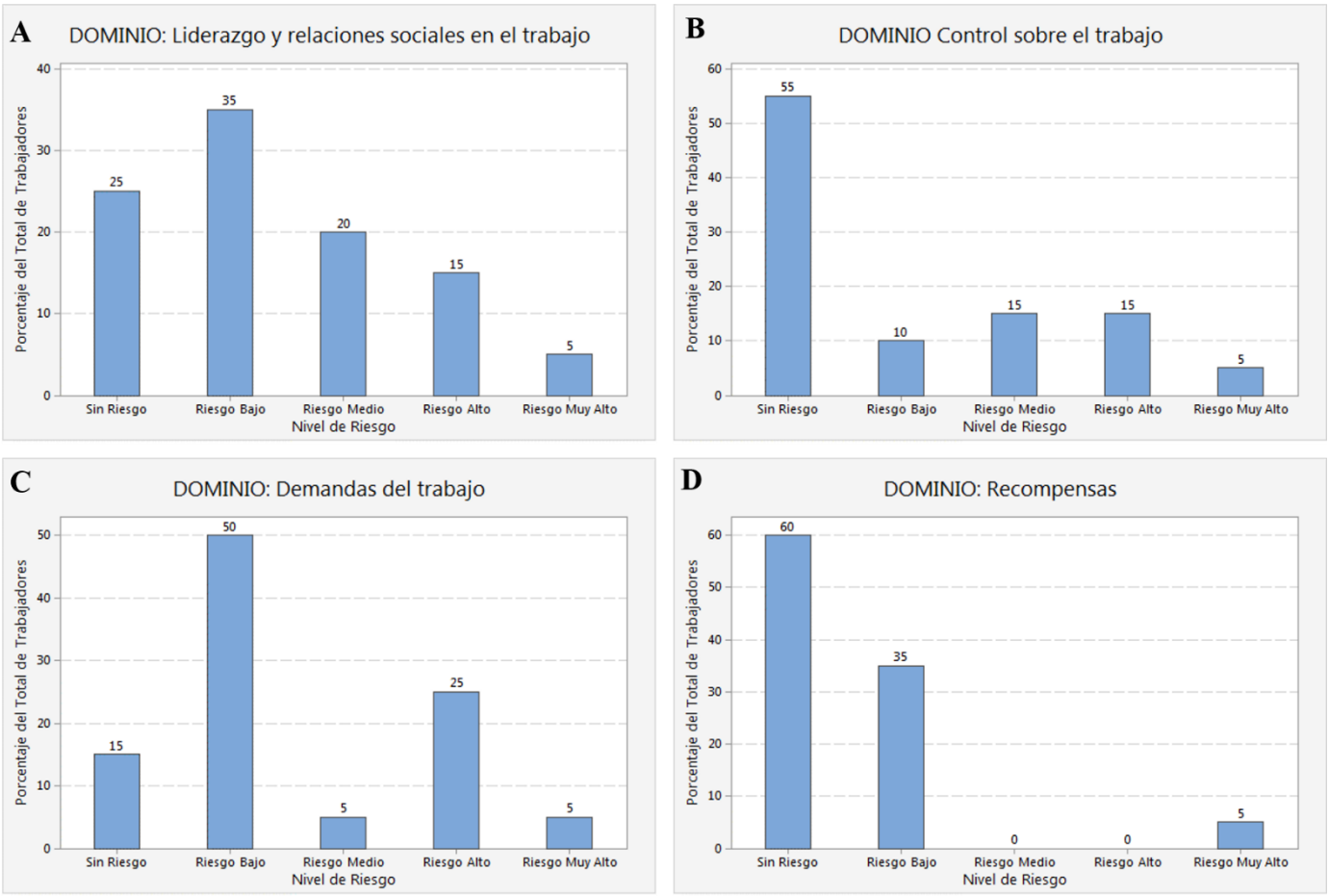


Figura 29. Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Liderazgo y relaciones sociales	20	17,304	12,597	0,000	54,200
Control sobre el trabajo	20	22,782	14,839	1,400	58,300
Demandas del Trabajo	20	32,603	7,822	14,700	46,800
Recompensas	20	4,750	7,159	0,000	30,000

Tabla 28. Estadísticos descripticos de Evaluación de los dominios de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción.

En la Tabla 29, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de liderazgo y relaciones sociales de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Características del liderazgo" se encuentra sin nivel de riesgo con una desviación típica de 14,7; en cuanto a la dimensión "Relaciones sociales en el trabajo" se encuentra un nivel de riesgo medio con una desviación típica de 13,68; finalmente, en la dimensión "Retroalimentación del desempeño" se observa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 23,9.

7.4.3.1.2. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción.

En cuanto a las dimensiones que componen el dominio "Control sobre el trabajo" de los factores de riesgo psicosocial se evidencian en la figura 31; en la dimensión "Claridad de rol" se encuentra que el 55% de la población se encentra sin nivel de riesgo, 15% nivel de riesgo alto, 15% riesgo muy alto, 10% riesgo medio, y el cinco por ciento (5%) riesgo bajo (Figura 31A). Con respecto a la dimensión "Capacitación" el 60% se encuentra sin nivel de riesgo, 20% nivel de riesgo alto, 10% riesgo bajo, y el 10% restante está entre riesgo medio y muy alto (Figura 31B). En la dimensión "Participación y manejo de cambio" se observa que el 45% de los trabajadores no poseen nivel de riesgo, el 30% se encuentra en riesgo bajo, el 20% en riesgo alto y el 5% en riesgo medio (Figura 31C). En cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" el 55% de la

población está sin riesgo, el 20% riesgo bajo, el 20% están entre riesgo medio y alto, y el 5% riesgo muy alto (Figura 31D). Finalmente en la dimensión concerniente a la "Control y autonomía sobre el trabajo" nos indica que el 30% de la población se encuentra en nivel de riesgo medio, el 50% está sin nivel de riesgo y nivel de riesgo bajo, y el 20% entre nivel de riesgo alto y muy alto (Figura 31E).

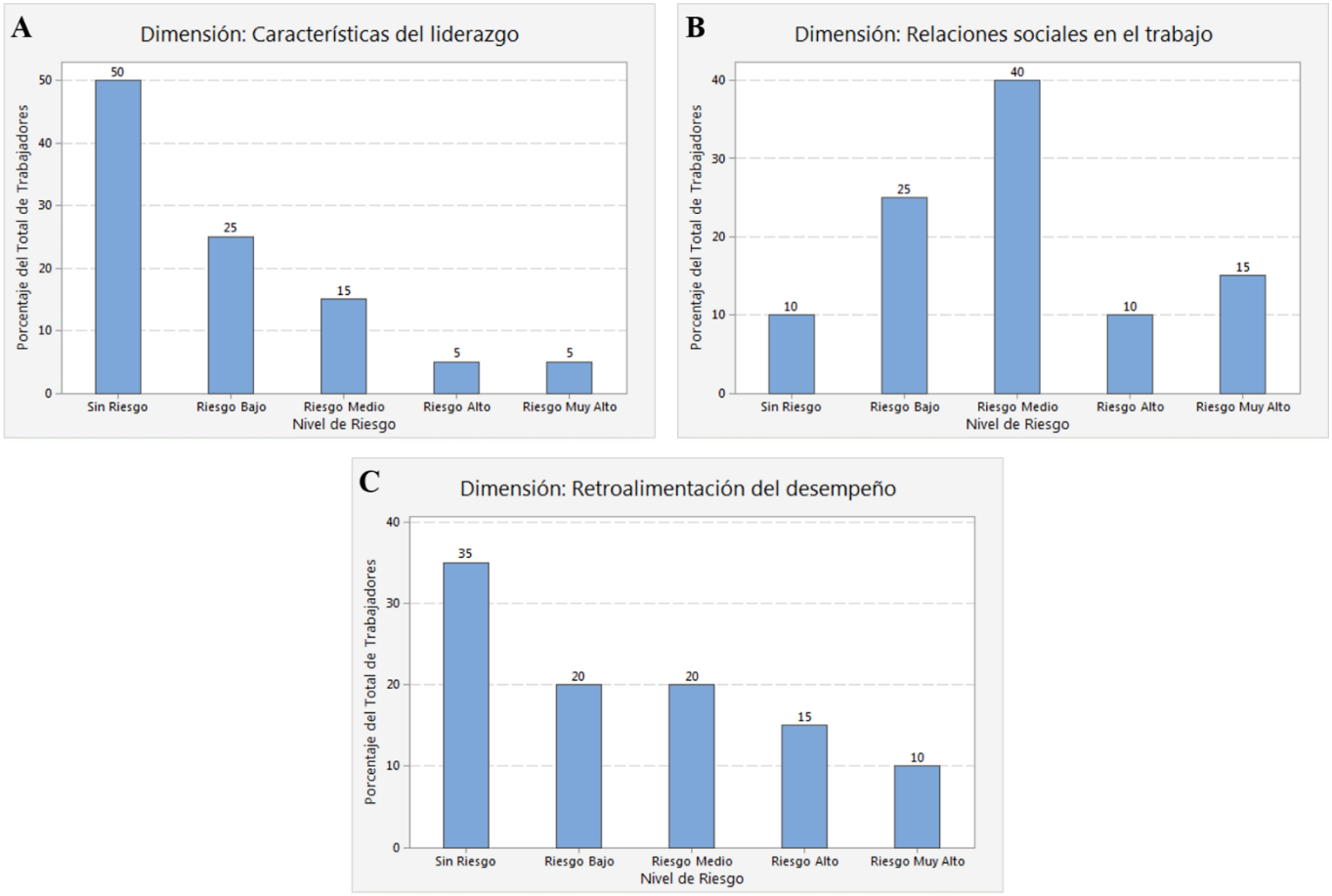


Figura 30. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de producción.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Características del liderazgo	20	10,666	14,735	0,000	59,600
Relaciones sociales en el traba	20	21,564	13,685	0,000	50,000
Retroalimentación del desempeño	20	24,250	23,967	0,000	85,000

Tabla 29. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Liderazgo y relaciones sociales del Factor de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción.

En la Tabla 30, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión "Claridad de rol "no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 21,9; en cuanto a la dimensión "Capacitación" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 16,6; en la dimensión "Participación y manejo del cambio" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 21,0; en cuanto a la dimensión "Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos" no hay nivel de riesgo con una desviación típica de 22,3; finalmente en la dimensión que corresponde a "Control y autonomía sobre el trabajo" se observa u nivel de riesgo medio con una desviación típica de 23,3.

7.4.3.1.3. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

En la primera dimensión del dominio "Demandas ambientales y de esfuerzo físico" se evidencian resultados que muestran que el 35% de la población se encuentra

en un nivel de riesgo muy alto, así como el mismo porcentaje en un nivel medio de riesgo, el 25% representa un nivel bajo y el 5% un nivel de riesgo alto (Figura 32A). En la dimensión que evalúa las "Demandas emocionales" el 75% de la población se encuentra sin nivel de riesgo, el 15% un nivel medio y el 10% un nivel bajo (Figura 32B). En la dimensión correspondiente a "Demandas cuantitativas" el 30% corresponde a un nivel bajo de riesgo, 25% sin nivel de riesgo, 20% nivel medio, 15% nivel alto y 10% nivel muy alto de riesgo (Figura 32C). Para la dimensión "La influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral" se observa un 45 % sin nivel de riesgo, 30% con nivel bajo, 20% nivel de riesgo medio, y 5% muy alto (Figura 32D). Para la dimensión que evalúa las "Demandas de carga mental" se observa al 40% de la población in nivel de riesgo, el 25% riesgo alto, el 30% con nivel de riesgo bajo o medio y el 5% riesgo muy alto (Figura 32E). Finalmente, en la dimensión correspondiente a las "Demandas de la jornada de trabajo" el 45 % de la población se encuentra sin un nivel de riesgo, el 30% un nivel medio, 15% nivel bajo, 10% nivel de riesgo alto (Figura32F).

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Claridad de rol	20	13,750	21,997	0,000	85,000
Capacitación	20	16,670	26,629	0,000	100,000
Participación y manejo del camb	20	21,245	21,023	0,000	58,300
Oportunidades para el uso y des	20	18,458	22,351	0,000	87,500
Control y autonomía sobre el tr	20	51,250	23,304	0,000	83,300

Tabla 30. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción.

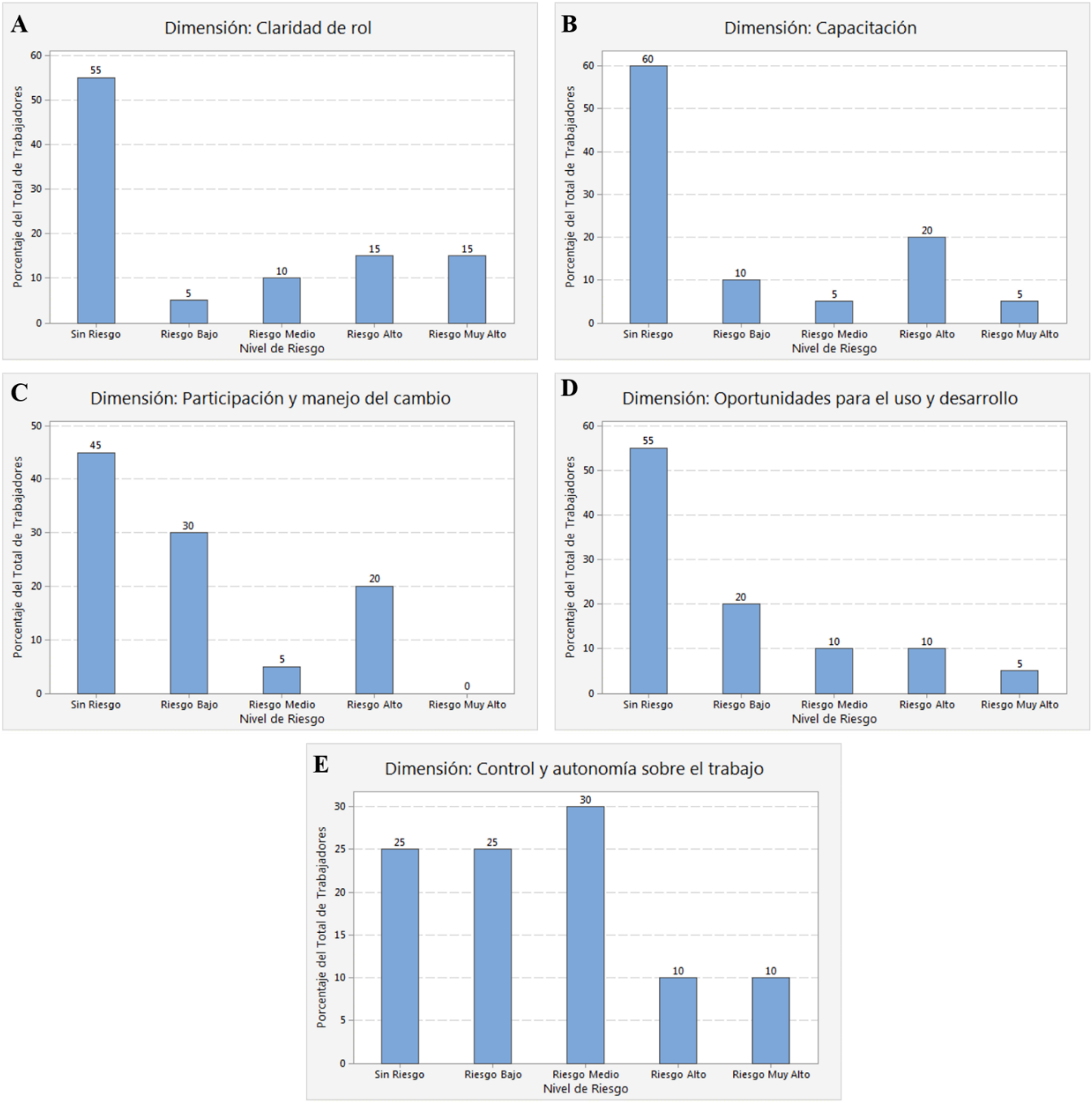


Figura 31. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Control sobre el trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área Producción.

En la Tabla 31, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico, hay un nivel de riesgo alto con una desviación típica de 12,6; para la dimensión Demandas emocionales, se observa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 13,7; en cuanto a la dimensión Demandas cuantitativas se encuentra un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 18,3; en la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se observa sin nivel de riesgo con una desviación típica de 14,2; por otro lado, en la dimensión Demandas de carga mental se encuentra sin nivel de riesgo con una desviación típica de 23,5; finalmente con en la dimensión Demandas de la jornada de trabajo, se encuentra sin nivel de riesgo con una desviación típica de 16,6.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Demandas ambientales y de esfue	20	42,929	12,653	25,000	64,600
Demandas emocionales	20	10,970	13,769	0,000	38,900
Demandas cuantitativas	20	34,582	18,395	0,000	75,000
Influencia del trabajo sobre el	20	18,460	14,277	0,000	56,300
Demandas de carga mental	20	60,500	23,503	0,000	95,000
Demandas de la jornada de traba	20	29,587	16,666	0,000	58,300

Tabla 31. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

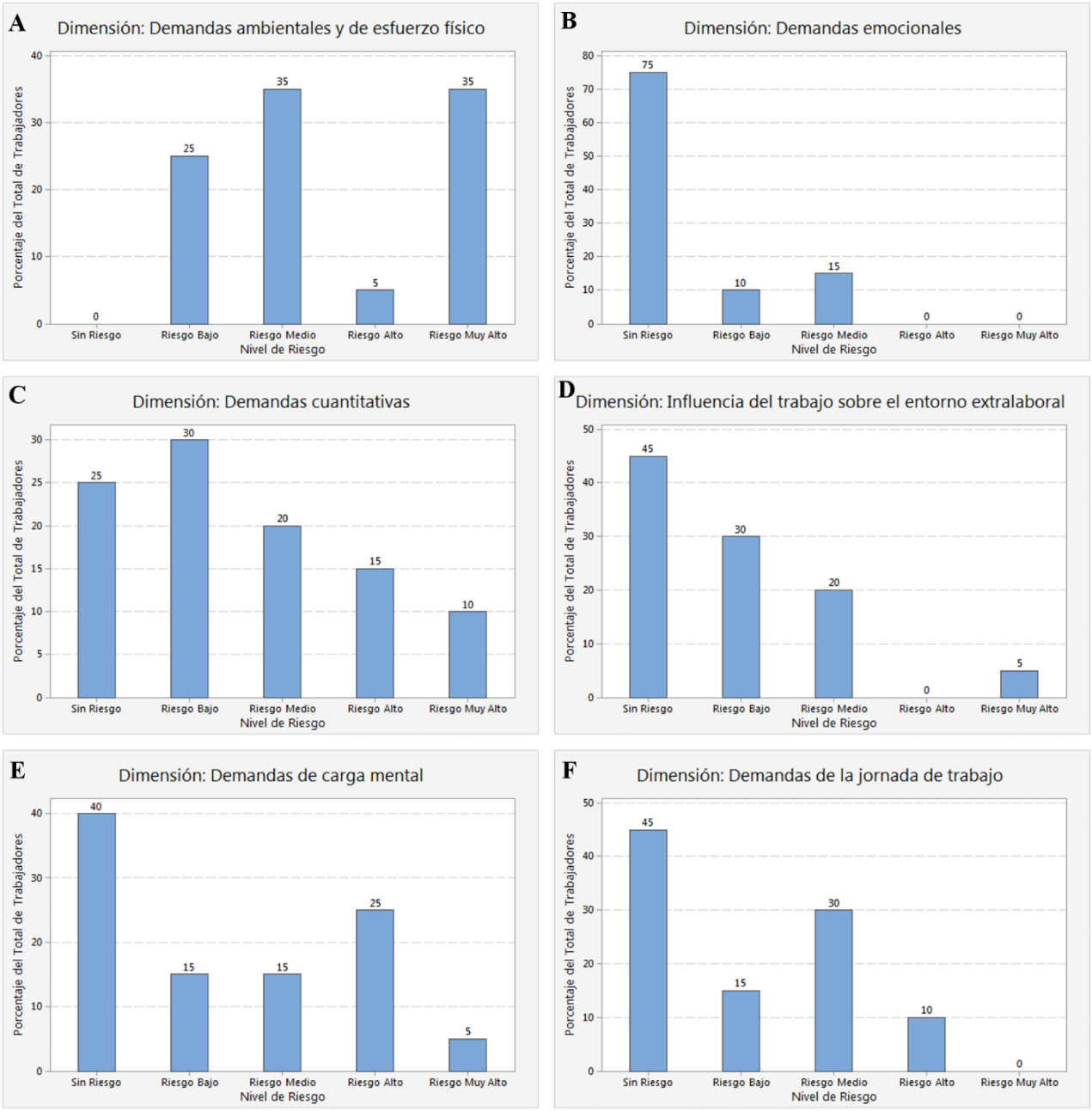


Figura 32. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Demandas del trabajo de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

7.4.3.1.4. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

En la figura 33 se evidencian los resultados obtenidos de las dimensiones que componen el Dominio de recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral en el área de Producción. En la dimensión "Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa", el 90% de la población trabajadora se encuentra sin nivel de riesgo, y el 10% restante en nivel de riesgo bajo (Figura 33A). En cuanto a la dimensión de "Reconocimiento y compensación" se evidencia que el 45% se encuentra sin nivel de riesgo, 30% nivel de riesgo bajo, 20% riesgo medio, 5% riesgo muy alto (Figura 33B).

En la tabla 32 se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que para la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la empresa sin un nivel de riesgo con una desviación típica de 1,9; por otro lado

en la dimensión que corresponde al Reconocimiento y compensación se encuentra sin nivel de riesgo con una desviación típica de 11,1.

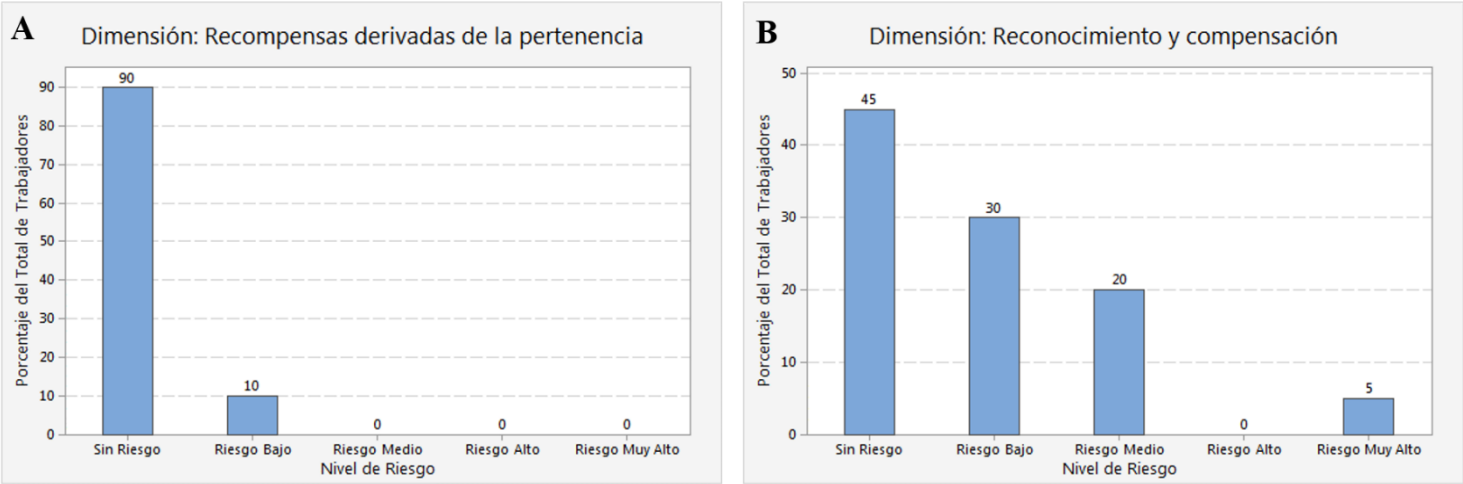


Figura 33. Evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Recompensas derivadas de la per	20	0,6300	1,9391	0,0000	6,3000
Reconocimiento y compensación	20	7,505	11,113	0,000	45,800

Tabla 32. Estadísticos descripticos de la evaluación de las dimensiones que componen el dominio de Recompensas de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en el área de Producción.

7.4.4. Total nivel de riesgo psicosocial en el área de producción.

El total de nivel de riesgo psicosocial en el área de Producción se evidencia que el 45% está un nivel de riesgo bajo, el 25% sin nivel de riesgo, un 15% con riesgo medio, 10% con riesgo alto y un 5% con riesgo muy alto (Figura 34). En la Tabla 17, se pueden identificar los estadísticos descriptivos que definen los resultados de la evaluación del Total del nivel de riesgo psicosocial en el área de Producción, de las 20 personas (N) del área, se evidencia que el puntaje trasformado con un valor máximo fue de 43,7 (Maximum) y el mínimo de 13,6 (Minimum), teniendo como media 23,5 (Mean), lo que evidencia que en cuanto a los riesgos psicosociales hay un nivel de riesgo bajo con una desviación típica de 7,1 (StDev).

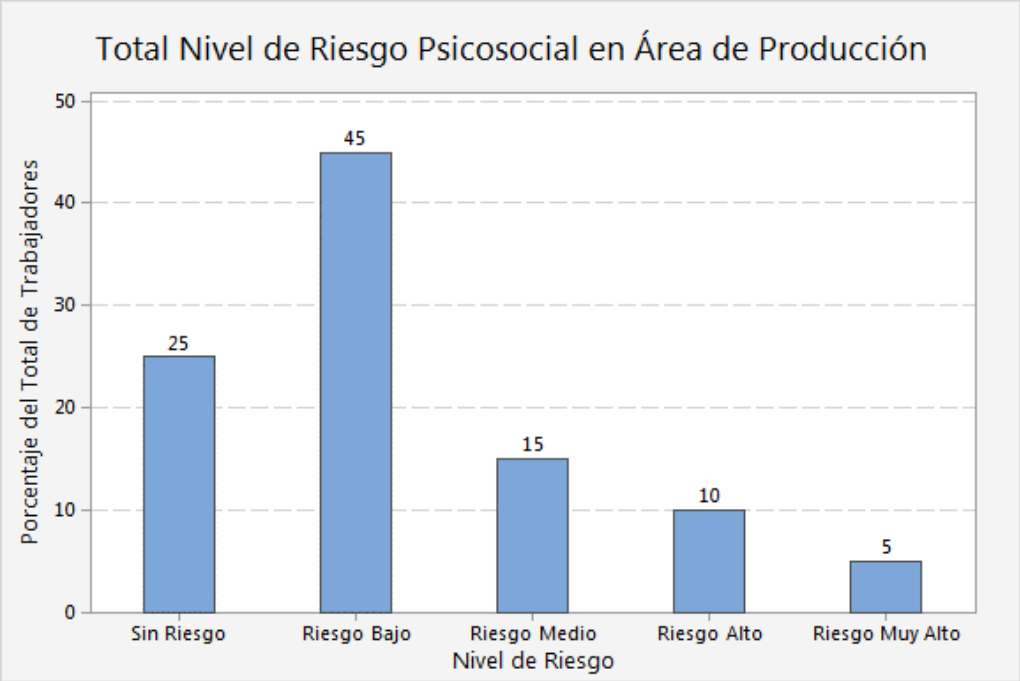


Figura 34. Total nivel de riesgo psicosocial en el área de Producción, de la población trabajadora de la Ferretería LN y Cía. SAS.

Statistics

Variable	N	Mean	StDev	Minimum	Maximum
Total Producción	20	23,542	7,143	13,670	43,750

Tabla 33. Estadísticos descripticos del total nivel de riesgo psicosocial en el área Producción de la Ferretería LN y Cía. SAS.

8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El modelo de análisis de los factores de riesgo psicosocial parte de la definición dada por la Resolución 2646 de 2008, en su capítulo II, artículo quinto (5°), indica que los factores psicosociales "*Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas*". A partir de lo anterior se evidencia la necesidad de poder identificar en las diferentes entidades laborales los efectos de los riesgos psicosociales y no sólo quedar en un diagnóstico de los mismos, sino poder hacer un proceso de intervención en los aspectos que puedan lograr desarrollar un efecto en el desempeño o salud de los trabajadores, gracias a ello el presente trabajo abarcó los componentes extralaborales, intralaborales y los factores de estrés, y a partir de ello plantear un protocolo de intervención en los aspectos que puedan estar en un nivel de riesgo medio, alto o muy alto, no obstante, cabe aclarar que dicho protocolo no sólo sirve como medida de intervención en dichos puntos, sino también como una medida preventiva para aquellos aspectos en los cuales los niveles de riesgo puedan ser bajos o sin riesgo.

En el momento de la evaluación en la entidad donde se realiza el estudio, Ferretería LN y Cia SAS, estaba conformada por un total de 41 trabajadores de los cuales domina el género masculino con un 80% del total, el motivo por el cual se ve esta cifra es la actividad económica de la compañía: comercialización de equipos, herramientas y máquinas del sector agroindustrial, así como de la construcción y la industria, gracias a ello es conveniente la contratación de población masculina para

efectos del desarrollo de las tareas; con el fin de generar una evaluación profunda de cada uno de los componentes que abarcan el análisis de los riesgos psicosociales, la empresa se dividió en tres grandes áreas: administrativa, comercial y de producción; en cada una de las áreas se evaluó el estrés, lo factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral, tal como se describió previamente en la metodología; gracias a ello los resultados se mostraron de una manera en la cual se pudiesen evidenciar en cada una de la áreas la evaluación de cada uno de los componentes de los factores de riesgo psicosocial iniciando por el estrés y finalizando en el nivel total de riesgo psicosocial; para efectos de la discusión se realizará de forma paralela en cada una de las áreas y por cada elemento evaluado de los factores de riesgo psicosocial.

8.1. Evaluación del estrés de los trabajadores de la compañía Ferretería LN y Cía. SAS

Para poder realizar el análisis de los resultados de los cuestionarios resueltos por los trabajadores de Ferretería LN y Cia SAS, se debe partir del modelo utilizado para la construcción de la batería de riesgo psicosocial, elaborado por el Ministerio de Protección Social con el apoyo del sub centro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana; dicho modelo, retoma algunos de los elementos de los modelos de demanda – control – apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio – esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005).

El estrés a nivel laboral es de suma importancia, tal como se refiere en el Manual del Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral, desarrollado por UGT Aragón, s/f, el cual hace referencia al tipo de satisfacción que se tiene por parte del desarrollo de la tarea, debido a esto, cuando la labor se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye a un bienestar psicológico y genera como consecuencia una fuente de motivación; por el contrario, no existe o se percibe un equilibrio sobre las demandas que recaen sobre el trabajador y la habilidad que se posee para poder afrontarla, se producirá un estrés laboral; este hecho se ratifica en la guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, desarrollado por la UGT de Andalucía, 2009, el cual define que el estrés laboral es "*El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad*" la cual está estrechamente relacionada con la tarea que desempeña el trabajador y está ligada a factores tales como la demanda del trabajo y las características individuales de las personas.

A partir de lo anterior se evidencia que los trabajadores que hacen parte de Ferretería LN y Cía. SAS, en el área administrativa, en cuanto al estrés se evidencia que el nivel es muy bajo, no obstante se debe tener en cuenta que dicho resultado probablemente está asociado a que dos personas que hacen parte del equipo administrativo no están tiempo completo en las oficinas, lo que sugiere una asociación entre el nivel de estrés que se genera con respecto a los que si trabajan la jornada completa en el área, gracias a ello dos personas de las cinco, se encuentra en un nivel de riesgo medio o alto, son las que se deben tener en cuenta para hacer un proceso de

intervención que permita disminuir considerablemente este factor; por otro lado, en el área comercial, dentro de la evaluación participaron 15 personas de las cuales el 53% de los trabajadores, que corresponden a un total de 8 personas, presenta niveles de estrés entre medio y muy alto, este resultado sugiere estar asociado a las características de las tareas que se desempeñan, las cuales están: atención al cliente de manera personal o vía telefónica, elaboración de facturas o cotizaciones, que hacen referencia a la demanda mental que se requiere para el desarrollo óptimo de la labor; por otro lado, se puede observar que el tipo de tarea es repetitiva, lo que sugiere ser un estresor por la demanda de trabajo. Finalmente, en el área de producción, se evidencia que el nivel de estrés en esta sección de la empresa se encuentra en un nivel muy bajo, no obstante, de las 20 personas que hacen parte de ésta área, dos (2) se encuentran en nivel de riesgo alto o muy alto y cinco (5) en un nivel medio, esto sugiere que la tarea que se desarrolla puede estar ligada al estilo de afrontamiento que se tenga frente al factor estresante, no obstante se requiere hacer un proceso de intervención para poder lograr que aquellos trabajadores que se encuentren en riesgo, bajen sus niveles de estrés y por otro lado aquellos que este en nivel de riesgo bajo o muy bajo se sigan manteniendo, en éste caso sería una intervención preventiva para este grupo poblacional.

8.2. Evaluación de los factores psicosociales extralaborales de los trabajadores de la compañía Ferretería LN y Cía. SAS

La batería que nos evalúa los factores de riesgo extralaboral está dividido en siete dimensiones las cuales evalúan aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador las cuales pueden influir en su bienestar, estas dimensiones son: Tiempo

fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda.

Dentro del área administrativa no se presenta un nivel de riesgo representativo, sin embargo, se puede observar que de las dimensiones mencionadas anteriormente el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda es uno de los factores que tiene más influencia en los trabajadores ya sea porque el transporte para acudir al trabajo es difícil o incomodo o porque la duración del desplazamiento es prolongada. Los resultados reflejan que dentro del riesgo psicosocial los factores externos son los que mayor influencia tienen sobre el resultado total del área comercial ya que el 80% de los trabajadores en dicha área están entre riesgo medio y muy alto, esto debido a que en la mayoría de dimensiones más de la mitad de los resultados se ubicaban dentro los niveles de intervención, unos de los más relevantes son el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, situación económica del grupo familiar y la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo debido a que situaciones de la vida familiar o personal de los trabajadores afectan su rendimiento o relaciones con otras personas. En el área productiva de la Ferretería, más de la mitad de los trabajadores presentan nivel de riesgo alto y las dimensiones más influyentes son las relacionadas con el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, las características de la vivienda y de su entorno y comunicación y relaciones interpersonales lo que probablemente puede presentarse porque las condiciones donde conviven no permiten una relación de apoyo por parte de amigos o allegados además de unas condiciones precarias del entorno.

Como se puede evidenciar en los resultados, en general en la empresa, el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda presenta riesgo en todas las áreas de Ferretería LN Cís. SAS, esto debido a que es una problemática de orden público ya que la movilidad en la ciudad en horas pico genera incomodidades en los ciudadanos, tanto en los que se desplazan en servicio público por el uso masivo del mismo, como los que tienen medio de transporte propio por el tráfico; el grado de riesgo se puede interpretar entonces proporcional a la distancia que deba recorrer el trabajador, entre más cerca este del sitio de trabajo menor es el riesgo y entre más lejos éste aumenta. En ninguna de las áreas se encontraron como factores críticos o resultados de alto riesgo el Tiempo fuera del trabajo y las Relaciones Familiares, no obstante en las demás dimensiones relacionadas con características de la vivienda, situación económica y ambiente social se presenta nivel de riesgo en el área comercial y productiva; según Londoño et al. (2010) este tipo de factores de riesgo están asociados con trastornos en la salud mental como la depresión y tienen repercusiones en la calidad de vida de las personas y por lo tanto influyen en el rendimiento laboral.

8.3. Evaluación de los factores psicosociales intralaborales de los trabajadores de la compañía Ferretería LN y Cía. SAS

Según el Ministerio de la protección Social (2010), "*las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo*", gracias a ello se puede identificar internamente en la compañía cuales son los factores que pueden llegar a afectar los trabajadores que pertenecen a la misma; la estructura del cuestionario de

factores de riesgo intralaboral tiene establecido una división en cuatro dominios, los cuales se subdividen en dimensiones.

En la evaluación del nivel de riesgo psicosocial intralaboral en el área administrativa no se evidencia riesgo, esto está relacionado por los horarios que tienen establecidos los trabajadores, tal como se me mencionó anteriormente en la evaluación de estrés; por otro lado en el área comercial se evidencia un nivel medio de riesgo, pues debido a las característica del trabajo como lo es la atención al cliente, permite que influencie en gran medida este componente. Finalmente en el área de producción se evidencia que el nivel de riesgo muy bajo, no obstante 5 de las 20 personas de este departamento están entre niveles medios y muy alto lo que indica que se debe hacer una intervención en dichos factores.

8.3.1.1 Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Para este dominio el Ministerio de la Protección social indica que "*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*" y por otro lado en cuanto al "*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*", a partir de lo anterior se identifica que los trabajadores que pertenecen al área administrativa solo un trabajador posee un nivel de riesgo medio, cuyas dimensiones relacionadas son retroalimentación

del desempeño y la relación con los colaboradores, si hacemos referencia a que la retroalimentación del desempeño se enfoca en que el trabajador pueda identificar sus fortalezas y debilidades y a partir de ello poder tomar acciones para mejorar o mantener su desempeño (Ministerio de la protección Social, 2010), lo anterior se evidencia debido a que la compañía como tal si hace evaluaciones de desempeño, pero no ha generado los canales de comunicación y retroalimentación a los empleados, lo que dificulta que ellos generen su propia autoevaluación y puedan tomar acciones frente a ello; por otro lado, en cuanto a la dimensión de relación con los colaboradores, se enfoca en la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación (Ministerio de la Protección Social, 2010), el resultado muy alto en dicha dimensión sugiere que en la compañía se reflejan falencias en cada una de las características que abarca la dimensión. En el caso del área comercial, 9 trabajadores poseen nivel de riesgo entre medio y muy alto, esta cifra corresponde a más de la mitad de la población que pertenece a ésta área lo que conlleva a que todas las dimensiones que se compone este dominio no se observe una dinámica diferente, la situación para que esta población se encuentre con dichos niveles de riesgo está relacionado con la forma en la que se genera una competencia en ésta sección, pues dependiendo de los resultados de las ventas se le determina al trabajador una comisión que aumenta la base de su salario, adicional a ello el proceso de atención al cliente hace que la persona este cargada emocionalmente lo que puede desatar malos climas laborales en cuanto a la relación interpersonal con sus compañeros. Por último, en el área de producción para este dominio, no refleja un gran porcentaje de trabajadores con niveles alarmantes de riesgo, no obstante en la dimensión de relaciones sociales en el trabajo se encuentra un nivel medio de riesgo, es posible por la distribución del trabajo que se hace en la planta

de producción y los niveles de ruido que es casi imposible tener una relación activa con los compañeros, no obstante hay secciones de la jornada laboral que les permite tener dichas interacciones sociales.

8.3.1.2. Dominio: Control sobre el trabajo

Si se observa la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, se hace referencia al control sobre el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2010), gracias a dicha definición se observa que en el área administrativa la claridad de rol, la capacitación, la participación y manejo de cambio, las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y finalmente el control y autonomía sobre el trabajo están en niveles altos o muy altos de riesgo, esto es debido a factores propios de la empresa, en el cual el trabajador está contratado para un objetivo específico, sin embargo hay situaciones que no pueden hacer parte de su labor, pero independiente a ello, se debe afrontar; en cuanto a la capacitación, es una situación determinante que elabora ésta área para las demás dependencias, más no para ellos mismos, lo que hace que en esta dimensión este en dicho nivel de riesgo, por otro lado, al existir situaciones de cambio que permean el ambiente y desarrollo del entorno laboral, obliga de una manera directa que el trabajador este presionado a adaptarse de una manera casi inmediata a dichas situaciones. En el caso del área comercial, la única dimensión que compone este dominio que no se encuentra en riesgo es la relacionada con las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas, este resultado esta fuertemente ligado a la característica del trabajo que poseen los trabajadores del área comercial pues es allí en la puesta en escena en la cual ellos mismos explotan todas sus

habilidades en las ventas que permitan destacarse; en cuanto a las demás dimensiones se puede evidenciar que a pesar de que en la mayoría, no se observe un gran riesgo, hay personas que si no se sienten satisfechas, esto puede estar relacionado con la capacidad de la misma persona en definir claramente sus funciones, a pesar de ser divulgadas en el momento de la contratación; en cuanto a la capacitación se hacen en diferentes espacios, sin embargo, se puede considerar que sean pocas para lo que ellos desearían tener, por otro lado, también se evidencia que a pesar de tener un contacto libre con el cliente, la manera de abordarlo y manejar la información no se puede cambiar, lo sugiere la percepción actual del trabajador en éste componente. Para el área de producción, no se evidencia nivel de riesgo significativo para éste dominio, sin embargo en el caso de la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo, el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, pues la labor es por volumen y precisión de materia, lo que no permite al trabajador establecer ciertos criterios por ellos mismos en el desarrollo de la tarea.

8.3.1.3. Dominio: Demandas del trabajo

En este dominio, al referirse a las exigencias de la realización de la tarea que debe hacer el trabajador, está compuesto por las dimensiones de las Demandas cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales y de esfuerzo físico, así como las demandas de jornada de trabajo, las exigencias de responsabilidad de cargo y la consistencia de rol (Ministerio de la Protección Social, 2010), gracias a ello se evidencia que en el área administrativa, las dimensiones con nivel alto o muy alto están las que corresponden a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, las exigencias de las responsabilidad de cargo, de carga mental y de la jornada de trabajo, esto se ve

reflejado por el simple hecho de que los administrativos son la cabeza de la compañía que hace que las demás dependencias funcionen en un rango de normalidad. En el caso del área comercial se evidencia unos niveles de riesgo alto o muy alto de manera significativa en las dimensiones de Demandas ambientales y de esfuerzo físico, cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y demandas de carga mental, dichos resultados se ven relacionados con el esfuerzo que deben tener para poder hacer ventas efectivas, sumando la información que se debe tener en la mente de cada una de las máquinas y especificaciones técnicas de cada una de ellas, adicionalmente, hay momentos de la jornada laboral que no alcanzan a atender el volumen de clientes, lo que genera un aumento en la velocidad de sus procesos al desarrollar la tarea. Para el área de producción, 6 trabajadores de los 20 (30%) están entre niveles medio y muy alto, por lo que se requiere hacer una intervención para éste dominio, dicha intervención debe estar enfocada en la dimensión de las demandas ambientales y de esfuerzo físico, por las condiciones del entorno laboral en cuanto al ruido y el esfuerzo físico que se hace en el proceso de producción de las máquinas y las piezas de las mismas, y en la dimensión de las demandas de la jornada de trabajo, esto se debe a que hay épocas en las cuales ésta área está cargada de solicitud de materia prima y máquinas por parte del área comercial, y hay otras en las que el volumen de trabajo se intensifica con el fin de tener la suficiente maquinaria que se vende en la compañía.

8.3.1.3. Dominio: Recompensas

Para éste caso, el Ministerio de la Protección Social (2010) tomo en cuenta la definición de recompensa de la siguiente manera: "*trata de la retribución que el*

trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales" así la percepción de dicha retribución en el área administrativa, solo se reflejada con un nivel de riesgo alto en la dimensión de las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y de trabajo que se realiza; para el caso de los comerciales se evidencia el mismo comportamiento del área administrativa, lo cual indica que a pesar de las actividades de integración que la compañía propone existen situaciones inherentes al trabajador que evidencien la falta de pertenencia a la organización y por la cual solo se enfoca a la tarea para la cual fue contratada. Finalmente, para el área de producción no se evidencia riesgo en este dominio, lo que indica que las actividades que genera una pertenencia son de más impacto en ésta área con respecto a las otras dos y el reconocimiento y compensación se ve reflejado en tiempos de descanso y salarios.

8.4. Total nivel de riesgo psicosocial en los trabajadores de Ferretería LN y Cía. SAS

De acuerdo a la revisión de los factores de riesgo inherentes al trabajo y los externos a él se evidencia que son los elementos extralaborales la mayor fuente de riesgo, ya que en todas las áreas fueron los de resultados más altos y se podría decir que las que más influencia tienen en el resultado total. En el área administrativa el 100% de los trabajadores están fuera de los niveles de intervención debido a que el resultado de riesgo total se encuentra sin riesgo o en riesgo bajo, por lo tanto, con esta parte de la población trabajadora se tendrá en cuenta en la parte preventiva. Para los trabajadores del área comercial es igualmente alta la influencia de los factores extralaborales aunque la diferencia es poca con los riesgos intralaborales por lo que en el nivel de riesgo psicosocial total esta el 67% dentro de los niveles medio a muy alto; las características del cargo hace que el contacto con clientes sea continuo y

posiblemente esto se traslade a horarios en los cuales comparte con la familia y amigos, creando dificultades en las actividades tanto dentro como fuera del trabajo. Para el área productiva de Ferretería LN el nivel general de riesgo psicosocial tiene al 70% de sus trabajadores fuera de riesgo o en riesgo bajo, de los factores que más influencia tienen en el 30% restante que se encuentran en riesgo medio a muy alto están las dimensiones relacionadas con elementos extralaborales, probablemente por falta de apoyo familiar en la parte económica y emocional.

9. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN DEN RIESGOS PSICOSOCIALES DE FERRETERÍA LN CÍA. SAS.

El siguiente protocolo está dirigido a contrarrestar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como los de estrés, que afectan la salud y productividad de los trabajadores pertenecientes a la compañía, cada una de las intervenciones fueron seleccionadas para los niveles de riesgo medio, alto y muy alto según los resultados y análisis de la evaluación realizada con los instrumentos diseñados y validados por el Ministerio de la Protección Social (2010); adicional a ello, para los resultados obtenidos en niveles de bajo o sin riesgo, el desarrollo de las actividades serán de modo preventivo. Cada actividad de intervención contará con una ficha técnica, en la cual se describe el propósito de la actividad, la población o área a la que será dirigida, descripción de la intervención y los factores psicosociales que impacta.

Cabe aclarar que cada una de las actividades propuestas, están basadas en la Guía Técnica de intervención de Factores de Riesgo Psicosocial y sus efectos, y promoción de factores protectores, emanado por el Ministerio de Trabajo en año 2015, documento que no ha sido divulgado a la sociedad. Debido a lo anterior el nombre de las intervenciones son las mismas allí propuestas.

En la tabla 34 se evidencia a manera de resumen la relación de la intervención que se deberán realizar, tanto para toda la compañía como para cada una de las áreas en específico.

ÁREA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE FICHA TÉCNICA
TODAS LAS ÁREAS	Enriquecimiento de los puestos de trabajo	**01**
	Mejoramiento de condiciones ambientales	**02**
	Fomento del trabajo en equipo	**03**
	Programas o servicios de asistencia al empleado.	**04**
	Flexibilidad en la distribución temporal del trabajo	**05**
	Información en temas de servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación y cajas de compensación familiar.	**06**
	Política de respeto hacia el horario laboral	**07**
	Manejo Eficaz del tiempo	**18**
	Prevención del estrés a partir de los jefes	**19**
	Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés.	**20**
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	Evaluación de la gestión y la retroalimentación como prácticas habituales	**08**

	Diseño y fortalecimiento del plan de formación de los trabajadores	**09**
	Modelos mentales para la comprensión de procesos complejos.	**10**
COMERCIAL Y PRODUCCIÓN	Optimización de competencias comunicativas	**11**
	Claridad del rol como pilar de desempeño	**12**
	Control emocional	**13**
	Gestión de las pausas en el trabajo	**14**
ADMINISTRATIVA	Aprovechamiento integral de habilidades y destrezas	**15**
COMERCIAL	Equilibrio de entornos intra y extralaboral	**16**
	Gestión de cargas de trabajo	**17**

Tabla 34. Resumen de actividades de intervención planteadas para la compañía Ferretería LN y Cía. Se evidencia el nombre de la actividad y el número de la ficha técnica.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 01**
	ENRIQUECIMIENTO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Toda los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Disminuir la exposición a tareas rutinarias, monótonas o con ritmo y/o control impuesto, a través de la incorporación de tareas que incrementen el sentido de integralidad del proceso, la variedad, el mejoramiento y la utilización de habilidades y destrezas individuales y colectivas.	
Descripción de la estrategia de intervención	Identificar las actividades que siguen un ciclo repetitivo en cada cargo que participa en el proceso productivo, para determinar la posibilidad de efectuar modificaciones o ajustes que introduzcan mayor nivel de variedad en las tareas y que a su vez amplíen la posibilidad de realizar actividades con un sentido de mayor integralidad del proceso y con mayor proyección hacia el desarrollo del trabajador y el logro de los objetivos del cargo y del proceso. Definir nuevos ciclos de trabajo enriquecidos con la introducción de tareas adicionales del mismo proceso, pero diferentes a las que tenía originalmente el cargo. Para enriquecer el puesto de trabajo se puede utilizar la ampliación vertical, en la que las nuevas funciones varían las exigencias de responsabilidad y propician un mayor uso de habilidades y conocimientos. En la integración de nuevas tareas debe procurarse que las mismas ofrezcan la posibilidad de incrementar la autonomía y la toma de decisiones del parte del trabajador. Puede igualmente emplearse la ampliación horizontal del trabajo en la que se adicionan funciones del mismo nivel del actual cargo, caso en el cual se amplía la variedad del trabajo Realizar evaluación periódica y con base en los resultados mantenerla o realizar las modificaciones pertinentes.	
Área o cargos involucrados	Seguridad y Salud en el Trabajo. Gestión del Talento Humano. Jefes del área (Supervisores, coordinadores, jefes, subdirector, entre otros).	
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas de carga mental. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. Participación y manejo del cambio. Relaciones sociales en el trabajo. Control y autonomía sobre el trabajo	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 02**
	MEJORAMIENTO DE CONDICIONES AMBIENTALES	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Toda los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Reducir la ocurrencia de reacciones de disconfort o molestia, así como de efectos adversos en salud o en el trabajo derivados de la exposición a condiciones ambientales desfavorables, a través de un proceso de mejoramiento en el sitio de trabajo.	
Descripción de la estrategia de intervención	La adecuación de las condiciones ambientales (calidad del aire, iluminación, temperatura, espacio, diseño, entre otros) en que se encuentra el puesto de trabajo, así como la disposición de mobiliario, útiles y herramientas adecuadas a las exigencias de la tarea y a las características del trabajador, facilita el ajuste a la tarea y disminuye la fatiga, por lo tanto es importante: Controlar el nivel de iluminación según sean los requerimientos visuales de la tarea y las características del sitio de trabajo, así como evitar los deslumbramientos. Mantener una sensación de confort térmico mediante el control de cambios bruscos de temperatura, ventilación y corrientes de aire. Controlar fuentes de ruido en un rango que no provoque disconfort, como mecanismo para facilitar la capacidad de alerta que requiere la tarea. Monitorear la calidad del aire, evitando la presencia de olores y sustancias químicas que restan atención y concentración. Las herramientas y útiles de trabajo, así como los instructivos de operación, manuales, listas de verificación, registros, procedimientos de trabajo entre otros deben estar actualizados y en lenguaje sencillo, claro y útil.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Directivos y líderes formales de las diferentes áreas. Trabajadores.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas de carga mental. Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 03**
	FOMENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Toda los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Generar prácticas de colaboración, comunicación y apoyo social entre compañeros de trabajo, en función del logro de objetivos comunes que respondan a los propósitos organizacionales y del trabajo.	
Descripción de la estrategia de intervención	El trabajo en equipo es un esfuerzo de colaboración entre dos o más personas en función de un objetivo común, el cual, en el marco del trabajo se orienta al logro de los objetivos de la organización. El trabajo en equipo requiere del direccionamiento de las directivas y del control de conductas competitivas entre las personas. Para favorecer el trabajo en equipo se sugieren las siguientes recomendaciones: ✓ Generar procesos de formación y acompañamiento en el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, para lograrlo se puede recurrir a diferentes metodologías; entre ellas el entrenamiento inicial a líderes informales con despliegue posterior a otros grupos de trabajadores. ✓ Construir objetivos para los equipos de trabajo y trazar participativamente la ruta para lograrlos. ✓ Organizar el trabajo de manera que privilegie el cumplimiento de objetivos en equipo. ✓ Distribuir el trabajo reconociendo las habilidades y oportunidades de mejora de los miembros de un equipo en función del cumplimiento de los objetivos. ✓ Construir el valor de las reuniones de trabajo incluyéndolas en la programación del trabajo. ✓ Documentar y comunicar las fortalezas de los grupos de trabajo al igual que sus resultados y propuestas de mejora. La rotación por los diferentes roles dentro de un equipo favorece la empatía. ✓ Construir confianza a partir del conocimiento entre los miembros de un equipo, la comunicación y las prácticas de retroalimentación conjuntas.	

	✓ Motivar la responsabilidad y el compromiso mutuo frente a los problemas y aciertos. ✓ Aprovechar la diversidad al interior de un equipo como medio de crecimiento y aprendizaje para todos. ✓ Celebrar los logros comunes.
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano, Directivos y Líderes formales e informales de las diferentes áreas.
Dimensiones psicosociales que impacta	Relaciones sociales en el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 04**
	PROGRAMAS O SERVICIOS DE ASISTENCIA AL EMPLEADO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todos los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Brindar información, orientación, asistencia psicosocial o asesoría en temas específicos (p.ej. financieros y legales) a los trabajadores de una organización, que así lo soliciten, con el propósito de ofrecerles herramientas que les faciliten el manejo de las situaciones, laborales o extralaborales, que les causen tensión o distrés.	
Descripción de la estrategia de intervención	Los programas de asistencia al empleado son un servicio de consejería individual dirigido a los trabajadores de una organización buscando proporcionarles información, orientación, asistencia y asesoría como un mecanismo que les ayude a enfrentar y resolver problemáticas de índole laboral y extralaboral. Los temas de consejería que se pueden abordar a través de un servicio de asistencia al trabajador pueden ser, entre otros, los siguientes: Situaciones o problemáticas laborales (p.ej. dificultades interpersonales con jefes o compañeros de trabajo, dificultades para desarrollar una tarea o actividad laboral, sobrecarga cuantitativa de trabajo, carga emocional, situaciones de cambio en el trabajo como traslados, ascensos, entre otros) Situaciones o problemáticas extralaborales (p.ej. dificultades con la pareja, hijos, padres u otros familiares, dificultades de tipo financiero, dificultades de índole legal, violencia intrafamiliar, enfermedad de familiares o allegados, cambios en la vida personal como separaciones, divorcios, cambios de vivienda, pérdida de seres queridos, cuidado de niños, de adultos mayores o de personas en situación de discapacidad, entre otros). Situaciones o problemáticas personales (p.ej. consumo problemático de sustancias psicoactivas, adicciones, sentimientos de soledad o tristeza, entre otros).	
Área o cargos involucrados	Alta Dirección Gestión del Talento Humano Salud y Seguridad en el Trabajo Trabajadores	

Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas cuantitativas de trabajo. Exigencias de responsabilidad del cargo. Demandas emocionales. Consistencia de rol. Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. Claridad de rol. Características de liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Relación con los colaboradores. Tiempo fuera del trabajo. Relaciones familiares. Comunicación y relaciones interpersonales. Situación económica del grupo familiar. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 05**
	FLEXIBILIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL TRABAJO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Toda los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Establecer acciones tendientes a flexibilizar la organización temporal del trabajo de tal forma que se ofrezca a los empleados diferentes posibilidades de manejo horario permitiéndoles balancear mejor su vida laboral y personal.	
Descripción de la estrategia de intervención	La flexibilidad en la distribución temporal del trabajo permite que el trabajador pueda acceder a opciones que le permita generar un equilibrio entre el ámbito laboral y personal. A partir de ello la compañía podría seleccionar o adaptar cualquiera de la siguientes medas que le permita contribuir en la flexibilización de la jornada laboral: **Horarios escalonados:** Para este caso la compañía establece diferentes estrategias de horarios laborales en las cuales el trabajador es distribuidor según el horario, ejemplo de ello, un horario sería 7:00 am a 4:00 pm, otro grupo de trabajadores puede estar en el horario de 8:00 am a 5:00 pm o un tercer grupo que sería de 9:00 am a 6:00 pm; dicha distribución se puede brindar según la necesidad del trabajador. **Reducción del tiempo dedicado al almuerzo:** en este proceso, se busca que el trabajador reduzca su tiempo dedicado a la hora de almuerzo, por ejemplo a media hora, con el fin de adelantar la hora de salida, y dicho tiempo lo puedan dedicar a otras necesidades que tenga el trabajador en horas extralaborales. **Flexibilidad para la elección del periodo de vacaciones:** para este caso, la compañía permite al trabajador seleccionar en que época del año va a tomar su periodo vacacional, esta estrategia la pueden hacer mediante un formato al inicio del año donde el trabajador solicite al recursos humanos en qué fecha tomará sus vacaciones y de ésta manera él pueda establecerse una organización y objetivos planteados para ese tiempo. En caso tal que la compañía no considere conveniente ninguna de las anteriores propuestas, ésta puede diseñar una nueva, que permita flexibilizar los horarios, y de esta manera no se interfiera en el funcionamiento normal de la empresa, pero que si se tenga en cuenta las necesidades de los trabajadores según las características sociodemográficas (p. ej. estado civil, número de hijos menores o en edad escolar, lugar de vivienda, entre otras). Cualquiera de las propuestas antes de ser	

	implementadas, deben ser divulgadas y concertadas con los trabajadores, para que de ésta manera se logre el éxito de la intervención.
Área o cargos involucrados	Alta dirección. Gestión del talento humano. Salud y seguridad en el trabajo. Jefes.
Dimensiones psicosociales que impacta	Tiempo fuera del trabajo. Relaciones familiares. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo. Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. Jornada de trabajo.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 06**
	INFORMACIÓN EN TEMAS DE SERVICIOS DE SALUD, PENSIÓN, VIVIENDA, EDUCACIÓN, RECREACIÓN Y CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todos los trabajadores pertenecientes a la compañía	
Objetivo(s)	Brindar información a los trabajadores en temas relacionados con los servicios de salud, pensiones, vivienda, educación, recreación y cajas de compensación familiar, entre otros. Abrir un espacio o un medio a través del que los trabajadores puedan establecer contacto entre las instituciones que brindan servicios de salud, pensiones, vivienda, educación, recreación y las cajas de compensación familiar con el fin de conocer los beneficios que les pueden ofrecer a ellos y sus familias.	
Descripción de la estrategia de intervención	La estrategia puede ser implementada bien sea de manera presencial o virtual, brindando la posibilidad a las entidades a las que la compañía se encuentra vinculada a los servicios de salud, pensión, vivienda, educación, recreación, seguradoras y cajas de compensación, un espacio o medio a través del cual se les pueda transmitir información de los servicios o beneficios u otros aspectos que poseen los trabajadores al pertenecer a dichas entidades. A continuación se relacionan diferentes actividades mediante las cuales se pueda implementar la estrategia de intervención: **Jornada de información o asesoría:** se puede realizar en diferentes espacios del año, bien sea un día o una semana, donde se les permita a las entidades crear un espacio (stand) dentro de las instalaciones de la compañía, en la cual un asesor le pueda brindar a los trabajadores la información concerniente según la necesidad del mismo. **Crear un directorio de servicios:** la compañía puede diseñar una cartilla didáctica en la que incluya en la misma un directorio telefónico o direcciones web de las entidades a las que se encuentran afiliados y de ésta manera el trabajador pueda acceder a la información en el momento que le sea más conveniente. **Uso de plataforma web:** en este caso se puede brindar la información de las entidades en la cuales los trabajadores se encuentran vinculados, y por medio de la plataforma web de la empresa y/o por medio del correo electrónico, bien sea	

	institucional o personal del trabajador, se les remita información de interés de las mismas.
Área o cargos involucrados	Alta dirección. Gestión del talento humano.
Dimensiones psicosociales que impacta	Tiempo fuera del trabajo. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo. Características de la vivienda y de su entorno. Situación económica del grupo familiar. Reconocimiento y compensación.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 07**
	POLÍTICA DE RESPETO HACIA EL HORARIO LABORAL	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todos los trabajadores pertenecientes a la compañía.	
Objetivo(s)	Facilitar el equilibrio o la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral a través del respecto por los horarios de ingreso y salida del trabajo establecidos por la empresa.	
Descripción de la estrategia de intervención	En este caso se pretende que sea una iniciativa por parte del empleador, en la cual se fomente en los trabajadores un respeto por el horario laboral, de ésta manera no se le permite que ningún colaborador se extienda en la jornada laboral en ninguna instancia, bien sea al inicio o al final, para poder hacer efectivo lo anterior se podría implementar lo siguiente: ✓ Apagar las luces antes o después del horario establecido en la jornada laboral. ✓ Restringir el acceso al internet, intranet o bases de datos de la compañía en horario extralaboral. ✓ En caso tal que se necesite prolongar la jornada de trabajo, a petición del trabajador, ésta decisión sea por escrito, se evalué el caso y genere una respuesta, no obstante se recomienda que se den accesos limitados a este tipo de peticiones y que sean de manera esporádicas o casi nulas. ✓ Incluir en la evaluación del desempeño un ítem que evalúe la política de respeto a la jornada laboral.	
Área o cargos involucrados	Alta dirección. Gestión del talento humano. Jefes. Trabajadores.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Tiempo fuera del trabajo. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Demandas de la jornada de trabajo.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 08**
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y LA RETROALIMENTACIÓN COMO PRÁCTICAS HABITUALES	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas Administrativa y Comercial.	
Objetivo(s)	Incorporar un modelo de retroalimentación de la gestión entre la Dirección / Alta Dirección (Gerente, subgerente, presidente, vicepresidente, director) y Jefes (Supervisores, coordinadores, jefes, subdirector, etc.) y los trabajadores. Incorporar la retroalimentación como práctica habitual en la relación de los jefes con su grupo de trabajo.	
Descripción de la estrategia de intervención	En esta estrategia se busca incorporar un modelo de la evaluación de la gestión que se aplique de manera periódica y que por medio del dialogo, competencias y comportamientos, los trabajadores y jefes, logren identificar fortalezas y aspectos de mejoramiento, y de manera conjunta se generen estrategias que mantengan o s mejore el desempeño orientado al desarrollo de las habilidades de los trabajadores. A partir de lo anterior se requiere que los jefes y directivos asuman un proceso de retroalimentación como un mecanismo habitual con el fin de poder exaltar aquellas acciones que hagan que le trabajador se destaque o por otro lado en aspectos que se requiera que el trabajador mejore en los diferentes aspectos como las relaciones interpersonales, calidad o en términos de productividad. Se debe tener en cuenta que el modelo o los mecanismos que empleen para la evaluación, se garantice la objetividad, equidad, transparencia, mediante criterios que sean claros y precisos de aquellos aspectos que se evalúan, es por ello que resulta fundamental que todos los criterios estén unificados para todas las áreas de la compañía, así como que se garantice que en la retroalimentación: ✓ Un sitio privado. ✓ Brindarla de manera oportuna en cualquier caso bien sea de exaltación o de mejora. ✓ Disponer de tiempo que permita el intercambio de la información, análisis de la misma, y discusión alrededor de los aspectos evaluados. ✓ Iniciar todo proceso de retroalimentación con los aspectos positivos que se tenga del trabajador, así como la identificación delos aspectos de mejora, generando un espacio de dialogo y autorreflexión con el fin de identificar opciones de desarrollo.	

	✓ Describir objetiva y respetuosamente los comportamientos o hechos que resulten de la evaluación, siempre evitando los juicios de valor. ✓ Verificar la claridad de la información de las partes implicadas ✓ Identificar oportunidades de mejora y generar alternativas, conjuntas, de solución. ✓ Establecer fechas y compromisos de seguimiento con el fin de verificar y poder hacer cambios y ajustes en caso tal que sea necesario. Se recomienda que para poder establecer un modelo objetivo, justo y claro se solicite asesoría de personal cualificado para el objetivo a desarrollar.
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo. Jefes inmediatos y directivos. Profesionales expertos en procesos de coaching, asesoría, consultoría en procesos de evaluación de la gestión.
Dimensiones psicosociales que impacta	Retroalimentación del desempeño. Capacitación. Reconocimiento y compensación. Relación con los colaboradores (subordinados).

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 09**
	DISEÑO Y FORTALECIMIENTO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas Comercial y Administrativa.	
Objetivo(s)	Propiciar el ajuste entre las exigencias de la tarea y de la organización, con los conocimientos y competencias del personal de una organización y ofrecer oportunidades para su desarrollo.	
Descripción de la estrategia de intervención	Para poder implementar un plan de formación en la compañía es necesario partir de la experiencia previa en la materia y luego proceder con los siguientes pasos: ✓ Establecer desde las políticas de la organización la importancia de la formación y el aprendizaje continuo. ✓ Definir el plan de formación y sus objetivos, que pueden ser desde la adquisición de conocimientos hasta el desarrollo de habilidades tanto para el cargo actual como para futuras posiciones y en concordancia definir la metodología, considerando que la misma debe estar orientada al adulto. ✓ Definir mecanismos de evaluación del aprendizaje y de su impacto para retroalimentar el plan de formación. La evaluación de los resultados de la formación debe incluir indicadores y éstos a su vez deben compararse con las previstas. En la evaluación se identifican las fortalezas y las oportunidades de mejora de la formación. ✓ Identificar los recursos necesarios y los disponibles para implementar el plan de formación. ✓ Incorporar la información del proceso de formación como insumo de otros procesos de gestión del talento humano, por ejemplo la evaluación de la gestión, los ascensos, los planes de desarrollo de carrera, etc., para lo cual es necesario documentar los avances tanto individuales como colectivos. ✓ Formar multiplicadores del conocimiento y facilitadores del desarrollo de habilidades entre los mismos trabajadores, a quienes se les debe reconocer su esfuerzo con estrategias tales como una felicitación, un plan de incentivos y otras formas viables para la organización.	

	✓ Organizar las jornadas de trabajo asegurando la disponibilidad de las personas para atender las actividades de formación, preferiblemente durante el horario laboral. ✓ Favorecer las oportunidades de aplicación de la formación adquirida en el trabajo.
Área o cargos involucrados	Área de Gestión del Talento Humano o quien haga las veces de administrador del proceso de formación. Jefes de todos los niveles Trabajadores.
Dimensiones psicosociales que impacta	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Claridad de rol Capacitación.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 10**
	MODELOS MENTALES PARA LA COMPRENSIÓN DE PROCESOS COMPLEJOS	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas Comercial y Administrativa.	
Objetivo(s)	Favorecer en el trabajador la comprensión y el control de procesos complejos mediante la construcción de modelos mentales.	
Descripción de la estrategia de intervención	El modelo mental es un mecanismo de pensamiento mediante el cual el individuo representa una realidad externa. Cuando las personas tienen contacto directo con la realidad a través de su sistema perceptivo (visual, auditivo, olfativo) realizan modelos mentales para representar su comprensión de la realidad. La estrategia consiste entonces en generar reconocimiento y significación del proceso productivo a través de la reconstrucción y verbalización participativa del mismo utilizando recursos visuales tales como gráficos, esquemas, o maquetas. El modelo mental se complementa con información que permite reconocer y describir las relaciones entre varios procesos de la organización. El modelo mental construido por los trabajadores es retroalimentado por los colegas y jefes para asegurar la lógica e integralidad de su funcionamiento y para constatar la aplicabilidad del modelo mental en la solución de problemas y en el mejoramiento del proceso productivo mismo.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano, trabajadores y líderes formales de las diferentes áreas.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas de carga mental. Claridad de rol. Control y autonomía sobre el trabajo. Capacitación. Consistencia del rol.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 11**
	OPTIMIZACIÓN DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas: Comercial y Producción.	
Objetivo(s)	Incorporar un modelo de comunicación asertiva, como componente de gestión de un área de trabajo. Mejorar la habilidad de los Jefes para comunicarse con el equipo de trabajadores a cargo.	
Descripción de la estrategia de intervención	Desarrollar competencias de comunicación en los jefes, para interactuar efectiva, cómoda y asertivamente con los trabajadores a cargo, favoreciendo la participación de éstos en el proceso comunicativo. Los aspectos mínimos a considerar con la estrategia son: ✓ asertividad y funcionalidad de la comunicación ✓ contexto de la comunicación ✓ aspectos verbales y no verbales en toda comunicación. Se recomienda el uso de metodologías y técnicas participativas, que permitan en los jefes la identificación de su estilo comunicativo, el reconocimiento de sus falencias y fortalezas, la visualización y selección e implementación de alternativas para superar sus debilidades, consolidar sus fortalezas y favorecer la interacción con los integrantes de su grupo de trabajo. Desde el punto de vista metodológico se puede recurrir a asesoría individual con el soporte de un coach, asesor o consultor organizacional, así como un seminario-taller dirigido por un experto en la temática. La estrategia supone el desarrollo de varias sesiones de trabajo, seguidas de aplicaciones prácticas de las alternativas seleccionadas y su posterior valoración, análisis y ajuste, hasta lograr las modificaciones proyectadas en términos de actitudes y comportamientos por parte de los Jefes.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Características del Liderazgo. Relación con Colaboradores (subordinados). Relaciones Sociales en el Trabajo. Participación y Manejo del Cambio.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 12**
	CLARIDAD DEL ROL COMO PILAR DE DESEMPEÑO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas: Comercial y Producción.	
Objetivo(s)	Asegurar que tanto el trabajador que desempeña un cargo, como quienes tienen relación funcional o jerárquica directa e indirecta, tengan claro los objetivos, las responsabilidades de cada uno, el alcance, los conductos regulares, los requerimientos de calidad y cumplimiento, los procedimientos, los flujos de información, la actuación en caso de urgencia y las formas y espacios de relacionamiento mutuo, para el ejercicio eficaz de una labor.	
Descripción de la estrategia de intervención	Establecer de manera precisa la descripción y el perfil del cargo, incluyendo como mínimo: la ubicación dentro del organigrama organizacional y del área, las relaciones jerárquicas y de coordinación, los objetivos y responsabilidades, las funciones, el nivel de autonomía en cada área de responsabilidad, los resultados esperados, las instancias o cargos internos o externos con los que establece relación en función de su trabajo. Documentar al nuevo trabajador y facilitar el acceso permanente a la información relacionada con la descripción y el perfil de su cargo, como parte de la inducción a la organización, al área y al cargo. Informar a los demás trabajadores que tengan relación funcional o de dependencia directa o indirecta, sobre las especificaciones de las mismas (responsabilidades y comunicaciones) en función de propender por un desempeño eficaz. Revisar y verificar periódicamente el perfil de cargo, en caso tal que haya modificación del mismo, hacerlo público a los trabajadores para que éstos pueda acoplarse al nuevo perfil establecido; se debe tener en cuenta que los cambios deben ser mínimos y no ser drásticos con el fin de no generar conflictos en el trabajador.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Claridad del rol. Retroalimentación del desempeño. Relaciones sociales en el trabajo.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 13**
	CONTROL EMOCIONAL	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas Comercial y Producción	
Objetivo(s)	Desarrollar habilidades de control emocional en el personal cuyo cargo les expone a público emocionalmente afectado.	
Descripción de la estrategia de intervención	Para el desarrollo de la estrategia es importante suministrar información previa a las personas que participarán acerca de las actividades que se realizarán, su objetivo, los beneficios y alcance. La intervención se hará a través de sesiones programadas de forma sistemática, las cuales serán lideradas por un psicólogo o terapeuta con formación clínica y con la participación de un grupo de alrededor de 6 personas. En las sesiones los participantes expresarán las situaciones que afectan con mayor intensidad y frente a las cuales sienten que no tienen control efectivo porque desborda su capacidad de control emocional. El terapeuta selecciona la técnica más efectiva para el abordaje de la situación enfatizando en el desarrollo de habilidades de afrontamiento, sobre las cuales hace seguimiento en las sesiones de trabajo a través de la verificación del repertorio de nuevos comportamientos que las personas incorporan en su actuar frente a situaciones de alta demanda emocional. El área de Gestión del Talento Humano y la de Salud y Seguridad en el Trabajo son las llamadas a verificar con el asesor los avances y necesidades de los grupos en intervención, así como los aciertos y oportunidades de mejora de la estrategia de intervención misma.	
Área o cargos involucrados	Los trabajadores de un área o proceso. Los jefes del área o proceso. Psicoterapeuta asesor. Gestión del Talento Humano.	
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas: demandas emocionales. Relaciones sociales en el trabajo. Características del liderazgo.	

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 14**
	GESTIÓN DE LAS PAUSAS EN EL TRABAJO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Áreas: Comercial y Producción.	
Objetivo(s)	Facilitar al trabajador un tiempo de recuperación adecuado dentro de la jornada de trabajo, a través de un esquema de descansos durante la jornada.	
Descripción de la estrategia de intervención	Para que las pausas cumplan con su objetivo, éstas deben permitir al trabajador "desconectarse" total o parcialmente y de manera temporal del trabajo. Las pausas de trabajo pueden ser espontáneas, las cuales se caracterizan por no ser totalmente programadas, es decir son auto distribuidas según necesidad y por tanto tienen un importante papel reparador. Otras pausas son programadas en función del proceso, y por tanto el trabajador debe adaptase a ellas y por tanto la percepción de su beneficio es diversa según cada persona. Las principales recomendaciones para el manejo de los descansos son: ✓ Algunos factores como las demandas del trabajo, las condiciones ambientales, las posturas, los requerimientos de movilidad de cargas, el uso de vestimenta particular o de elementos de protección personal, los peligros del área y la tarea, el riesgo asociado y las características individuales, entre otras deberán considerarse en la definición de las pausas en la jornada laboral. ✓ El segundo aspecto que debe considerarse en la definición de las pausas es el aseguramiento de la calidad del lugar donde se toman. ✓ Cuando el trabajo comporta una exigencia física elevada se recomiendan pausas cortas y frecuentes, sugerencia que aplica también en trabajo con alto esfuerzo intelectual, aunque debe aclararse que cada persona demanda una frecuencia diferente de pausas. ✓ Si las pausas son muy cortas y frecuentes es necesario adaptar el espacio de trabajo para facilitar la recuperación de la fatiga en el mismo entorno. ✓ Algunas recomendaciones para prevenir la fatiga asociada con la carga mental de trabajo, así como con las altas demandas visuales son la inclusión de pausas discrecionales y breves luego de periodos de trabajo cortos. En general se sugieren descansos de 5 a 10 minutos luego cada hora y media de esfuerzo intenso, así como la alternancia con otras labores, cuidando siempre	

	que haya suficiente tiempo para las necesidades personales del trabajador que implican un retiro temporal e inevitable del sitio en que desarrolla la labor. Si se trata de tareas con alto requerimiento de atención la pausa puede tomarse cada hora. (Norma UNE-EN ISO 10075-2 "Principios ergonómicos relativos a la carga mental). ✓ En todo caso la pausa debe permitir un distanciamiento de la actividad o condición causante de la fatiga, evitando recuperar el tiempo del descanso con un aumento del ritmo de trabajo.
Área o cargos involucrados	Gestión del talento humano Jefes de las áreas o procesos Trabajadores de un área o proceso
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas cuantitativas. Demandas de la jornada de trabajo. Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Control y autonomía sobre el trabajo.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 15**
	APROVECHAMIENTO INTEGRAL DE HABILIDADES Y DESTREZAS	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Área Administrativa.	
Objetivo(s)	Identificar oportunidades para ejercer habilidades y destrezas individuales diferentes a las estrictamente requeridas por el cargo, a través de su práctica en el marco de otras actividades en el contexto organizacional	
Descripción de la estrategia de intervención	Para favorecer la convergencia de necesidades, intereses, habilidades y destrezas, con las oportunidades que puede ofrecer la organización, se recomienda: ✓ Elaborar o fortalecer un perfil ampliado de cada trabajador, que incluya los factores motivacionales y las competencias personales y profesionales que no necesariamente se relacionan directamente con el perfil y funciones propias del cargo que ocupa. Por ejemplo: un profesional o técnico en el campo de administración o un operario, con conocimientos y experiencia en docencia o aptitudes o habilidades de liderazgo, o las destrezas en un deporte o en actividades de tipo artístico, etc. ✓ Identificar en la organización actividades u oportunidades alternas que favorezcan la canalización de las competencias e intereses de los trabajadores. Algunos ejemplos son: la inducción a la organización o al área de trabajo, los procesos de entrenamiento y capacitación (diseño, evaluación o ejecución), la participación, coordinación o asesoría en actividades deportivas, recreativas o culturales, la participación en brigadas de Seguridad y Salud en el Trabajo o en otras instancias tales como el Comité Paritario de Salud y Seguridad, el Comité de Convivencia Laboral, entre otros. ✓ Plantear al Trabajador, la opción de apoyar procesos o actividades diferentes a su cargo (como las mencionadas antes), mostrando con ellas la posibilidad que ofrecen para el desarrollo de competencias no susceptibles de ser aplicadas en las funciones habituales de su cargo. Es fundamental, velar porque la participación en una de estas actividades sea voluntaria y no represente aumento significativo en la demanda cuantitativa de trabajo; por lo que resulta importante, que su asignación se efectúe de una manera planeada y concertada con el trabajador y con el jefe inmediato.	

	Finalmente, se recomienda que la organización establezca sistemas de reconocimiento frente a estos esfuerzos adicionales, el cual puede ser desde reconocimiento social, hasta en especie o en dinero, según el esfuerzo que haya representado y las posibilidades de la misma organización.
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo. Jefe inmediato Directivo / Jefe encargado del área, programa o actividad en la que se vinculará el trabajador de forma temporal o permanente, a su actividad complementaria.
Dimensiones psicosociales que impacta	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 16**
	EQUILIBRIO DE ENTORNOS INTRA Y EXTRALABORAL	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Área Comercial	
Objetivo(s)	Favorecer la preservación de los espacios intra y extralaborales como contextos claramente diferenciados, así como establecer prácticas organizacionales que reduzcan la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.	
Descripción de la estrategia de intervención	Con esta estrategia se busca que el funcionamiento de las áreas o dependencias de una organización, no esté sujeta a la presencia real o virtual del Jefe durante el horario extralaboral de éste, sea posterior a su jornada laboral, permiso, licencia, incapacidad, vacaciones, etc. Lo anterior permite evitar excesiva dependencia de una persona en particular y libera el tiempo extralaboral del Jefe para su descanso y para mantener y fortalecer actividades en las esferas personal, familiar y social. Dependiendo de la estructura, nivel de desarrollo y tipo de actividad de la organización, puede recurrirse a las diversas opciones que se citan a continuación: Establecer mecanismos de coordinación entre jefes para distribuir la labor de jefatura en turnos, sin que se requiera acudir a quien está en tiempo de descanso. Para lograr este manejo, es necesario que se entrenen y empoderen los diversos jefes para asegurar el funcionamiento de la organización. Contar con una o más personas en el área, que durante la ausencia del Jefe, puedan suplir por representación, sus funciones particularmente en la gestión de dirección de los grupos de trabajo y resolución de problemas. En este caso, es importante que quien(es) lo asuma(n) reciban el soporte necesario y/o capacitación pertinente para cumplir con esta delegación como por ejemplo a través de entrenamiento y asesoría; de manera que puedan desarrollar las competencias necesarias para la toma de decisiones, establecer comunicación y coordinación con personal de otras dependencias. En los casos mencionados se requiere que la dirección de la organización otorgue la autoridad necesaria a quienes reemplazan a los jefes que se encuentren en descanso y que además se socialice dicha autorización entre los demás trabajadores, dependencias y entes externos si fuese necesario.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo.	

	Alta Dirección y Dirección (Gerente, subgerente, presidente, vicepresidente, director).
Dimensiones psicosociales que impacta	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Demandas cuantitativas. Demandas de carga mental. Exigencias de responsabilidad del cargo. Demandas emocionales. Demandas de la jornada de trabajo. Control y autonomía sobre el trabajo.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 17**
	GESTIÓN DE CARGAS DE TRABAJO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Área Comercial.	
Objetivo(s)	Controlar la sobrecarga cuantitativa de tareas a través de la distribución de las mismas dentro de los tiempos laborales, incluidas pausas que controlen la fatiga del trabajador y la comisión de errores por la velocidad en la ejecución.	
Descripción de la estrategia de intervención	Para el desarrollo de la estrategia de gestión de cargas de trabajo se recomiendan las siguientes acciones: ✓ Definición de responsabilidades, objetivos y tareas asignadas al cargo. ✓ Disposición de las herramientas y útiles necesarios para realizar el trabajo en cantidad y especificaciones ajustadas a las responsabilidades asignadas. ✓ Entrenamiento de las personas que desempeñan cada posición objeto de la intervención. ✓ Planificación de reuniones en tiempos que generen las menores interrupciones posibles en las actividades de mayor carga cuantitativa o mental y asegurar que las mismas cumplan su agenda sin prolongarlas innecesariamente, e invitar a ellas solo a las personas que sean pertinentes. ✓ Planificación de los tiempos de trabajo considerando los imprevistos más probables según el tipo de actividad. ✓ Implementación de listas de chequeo u otras herramientas sistematizadas o manuales que faciliten el seguimiento de la planeación y la ejecución de las tareas. ✓ Definición de estándares de tiempo factibles para la ejecución de las tareas, teniendo en consideración los requerimientos técnicos y de calidad pertinentes. ✓ Planificación del trabajo considerando los recursos disponibles (tiempo, materias primas, información, talento humano, etc.)	

	✓ Organización de la información necesaria en medios que aseguren la rápida recuperación. ✓ Definición de procedimientos de trabajo, comunicación y entrenamiento de las personas en los mismos. ✓ Eliminación de tareas irrelevantes o que agregan muy poco valor a los resultados finales que se esperan en un cargo o proceso. ✓ Evaluación, seguimiento y mejoramiento de las acciones de gestión de la carga cuantitativa de trabajo.
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Jefes de todos los niveles. Trabajadores.
Dimensiones psicosociales que impacta	Demandas cuantitativas. Demandas de la jornada de trabajo. Claridad de rol. Control y autonomía sobre el trabajo.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 18**
	MANEJO EFICAZ DEL TIEMPO	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todas las áreas de la empresa.	
Objetivo(s)	Proporcionar herramientas para que los trabajadores desarrollen habilidades relacionadas con la planeación y manejo del tiempo para lograr una mayor eficacia en el trabajo y en sus actividades cotidianas minimizando el riesgo de presentar estrés.	
Descripción de la estrategia de intervención	La falta de priorización de las actividades, la dilación en la toma de decisiones para iniciar o terminar una actividad, y el dejar las cosas para más tarde son fuentes generadores ansiedad por cuanto no permiten que un trabajador cumpla con sus actividades en el tiempo asignado o con la calidad esperada, por lo que un programa de entrenamiento en el uso eficiente del tiempo permitirá a los trabajadores ser más efectivo reduciendo las reacciones fisiológicas y emocionales asociadas al estrés. Las actividades de formación en el manejo eficaz del tiempo debe permitir el desarrollo de habilidades para planificar, por cuanto las actividades se pueden clasificar según si son urgentes porque requieren realizarse de manera inmediata, y las importantes por la significancia de los resultados. Es de gran utilidad que los trabajadores aprendan a planificar las actividades estableciendo prioridades y programen su ejecución de manera que se hagan las actividades más importantes tan bien como sea posible y las que no son importantes tan rápido como se pueda. Para planificar las actividades puede ser de utilidad clasificarlas en una matriz de manejo del tiempo, ubicando la tarea a realizar en una de las siguientes categorías: ✓ Urgente e importante. ✓ Importante y no urgente. ✓ Urgente pero no importante. ✓ No urgente ni importante. Los trabajadores serán más efectivos en la medida que concentren sus esfuerzos en ejecutar las actividades urgentes e importantes, mientras que los trabajadores que se concentran en las actividades urgentes pero no importantes podrán presentar mayores síntomas de estrés por no haber hecho todo lo que tenían que hacer.	

	Para el buen desarrollo de esta estrategia hay que prestar especial atención a: ✓ Aprender a iniciar: Planificar es un medio y no un fin en sí mismo. Los trabajadores deben ser conscientes que la planificación sin acción genera pérdida de tiempo, por tanto se requieren herramientas que permitan el control para iniciar una actividad de manera que se evite postergar su ejecución ✓ Combatir interrupciones: Las interrupciones rompen el ritmo y la intensidad del trabajo, lo cual hace que se aumente el tiempo requerido para completar una tarea. Se convierten en fuente de estrés y ansiedad por cuanto separan al trabajador de sus objetivos y tareas, y además los trabajadores se dan cuenta de ello. ✓ Realizar reuniones efectivas: Las reuniones en sí mismas no son improductivas, es la forma en que se desarrollan lo que las hace improductivas. Para que una reunión sea productiva es importante que quien la programe la reunión se asegure que: 1.Se inviten con suficiente anticipación, solamente a aquellas personas que tienen que aportar o presentar algo. 2. Todos los asistentes conozcan el propósito de la reunión. 3. La reunión sea breve, los aportes sean concretos y estén orientados al objeto de la reunión. 4. La reunión se traduzca en acciones concretas y tangibles. ✓ Hacer uso consciente del internet: La tecnología y el internet están para ayudar a hacer las tareas pero el uso indiscriminado y la navegación inconsciente son hábitos que reducen la productividad, por lo que la organización debe establecer mecanismos que permitan que los trabajadores tomen conciencia del impacto que genera en el trabajo la práctica habitual de mensajería instantánea (chats) y las redes sociales. Si bien el correo electrónico es una herramienta de trabajo, se ha convertido en una fuente constante de distracciones que generan estrés y ansiedad. ✓ Aprender a delegar: delegar debe ser entendido como el motivar e involucrar a los trabajadores para lograr un objetivo o resultado esperado. La empresa debe asegurar que los “jefes” aprenden a delegar tareas, se comunican claramente con su equipo de trabajo, proveen entrenamiento para la ejecución de las actividades de las personas a su cargo, y hacen seguimiento evitando el sobre-supervisar o supervisar menos de lo debido.

Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo. Jefes. Trabajadores.
Efectos en la salud que impacta	El manejo adecuado del tiempo permite que los trabajadores realicen las actividades más importantes, tan bien como sea posible, y las que no son importantes tan rápido como se pueda, es por tanto una estrategia de carácter preventivo que tiene por objeto crear hábitos para actuar aumentar la resistencia al estrés y generar espacios que faciliten el equilibrio trabajo-familia

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 19**
	PREVENCION DEL ESTRÉS A PARTIR DE LOS JEFES	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todas las áreas de la empresa.	
Objetivo(s)	Crear conciencia sobre el estrés laboral y los factores laborales asociados al mismo, así como desarrollar en quienes ocupan cargos directivos la capacidad para identificar precozmente las situaciones sugestivas de estrés, e implementar acciones para su intervención.	
Descripción de la estrategia de intervención	Gran parte de las dificultades que tienen algunas empresas para manejar las situaciones asociadas al estrés laboral, radica en que quienes ocupan cargos directivos y de jefatura no saben cómo evaluar el problema y qué hacer al respecto, además desconocen o consideran que sus consecuencias no son graves o creen que el estrés lo padecen únicamente las personas que tienen una personalidad frágil. La estrategia de prevención del estrés consiste en establecer un programa de formación para el grupo de jefes, que les permita conocer qué es el estrés, los factores laborales asociados al mismo e identificar las situaciones sugestivas de estrés, con el propósito de establecer acciones para su intervención. El programa de formación para la prevención del estrés a partir de los jefes, incluye la realización de cuatro módulos. Al finalizar el primer módulo, los participantes deben estar en capacidad de entender lo que el estrés laboral y los factores de riesgo asociados a su generación. Al completar el segundo módulo, los jefes de equipo deben estar en capacidad de enumerar las consecuencias del estrés e identificar signos típicos y conductas sugestivas de estrés. El módulo debe incluir ejercicios en los que los participantes aprendan a generar espacios para hablar el tema con los trabajadores a su cargo. En el módulo 3, los participantes aprenden sobre las estrategias que ha establecido la organización para la intervención de los factores de riesgo psicosocial y el manejo del estrés, en especial de aquellos que recaen en el propio ámbito de responsabilidad. Al finalizar se espera que los jefes se comuniquen más abiertamente, estén en capacidad de brindar apoyo y direccionar a las personas a su cargo que presenten signos y síntomas sugestivos de estrés. El último módulo está dirigido a que los jefes presenten y den a conocer los cambios que se hicieron y discutan nuevas intervenciones con sus compañeros y colaboradores.	
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo. Directivos y jefes.	

Efectos en la salud que impacta	La estrategia de prevención del estrés a partir de los jefes permite conocer las causas y los signos y síntomas del estrés, detectar oportunamente a los trabajadores que puedan estar afectados y generar intervenciones individuales o grupales que ayuden a reducir los efectos adversos del estrés.

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	**FICHA TÉCNICA INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**	**Número: 20**
	ENTRENAMIENTO EN EL MANEJO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS	**Versión: 0**
Población objeto o población diana.	Todas las áreas de la empresa.	
Objetivo(s)	Modificar la percepción, interpretación y evaluación de los problemas y de las habilidades propias para enfrentarlos; Incrementar los recursos individuales para manejar la ansiedad y el estrés; Reducir la respuesta fisiológica y las consecuencias negativas de los factores estresantes; Promover conductas adaptativas y de afrontamiento de los problemas.	
Descripción de la estrategia de intervención	El entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés debe partir del reconocimiento de los detonantes. Así mismo debe identificarse la manera individual de reaccionar frente a las circunstancias, pues las situaciones que para algunas personas son estresantes, para otras puede que no lo sean. En suma, el primer paso del entrenamiento tiene que ver con el autoconocimiento. Posteriormente, las estrategias basadas en modificar las situaciones causantes de ansiedad y estrés se deben orientar hacia: ✓ La identificación de la información pertinente y relevante para resolver el problema. ✓ La concentración en las metodologías más apropiadas para obtener dicha información, evitando prestar atención a los distractores emocionales propios y externos. ✓ La modificación de los esquemas erróneos de percepción y actuación frente a la realidad (atención selectiva, opiniones polarizadas, ideas generalizadoras). ✓ La valoración adecuada de sus propias capacidades. También es importante trabajar en la detección y manejo de las reacciones fisiológicas y emocionales inadecuadas (tensión física y emocional, fatiga, angustia), especialmente porque además de agravar el estrés, estas reacciones producen distorsiones a nivel cognitivo (la forma de percibir la situación) y comportamental (la emisión de respuestas para controlar la situación). Para esto resulta útil aprender e implementar técnicas de relajación, yoga, respiración consciente, entre otras.	

	Para fomentar la capacidad de adaptación del individuo ante circunstancias de estrés y ansiedad, las técnicas se pueden clasificar en: ✓ **Generales:** Implementación de hábitos de vida saludable (desarrollo de un buen estado físico y dieta saludable); establecimiento, mantenimiento y fortalecimiento de programas y recursos de apoyo social; formación en la identificación y resolución de problemas, entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario (para el caso de personas con ocupaciones asistenciales), refuerzo de las actividades que favorecen la distención y el buen humor. ✓ **Cognitivas:** reorganización cognitiva; modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados; desensibilización sistemática; inoculación de estrés; detención del pensamiento. ✓ **Fisiológicas:** técnicas de relajación física; técnicas de control de respiración; técnicas de relajación mental; meditación; biofeedback. ✓ **Conductuales:** entrenamiento asertivo; entrenamiento en habilidades sociales; técnica de solución.
Área o cargos involucrados	Gestión del Talento Humano. Seguridad y Salud en el Trabajo. Jefes. Líder informal (asesor externo). COPASST. Trabajadores.
Efectos en la salud que impacta	Síndrome de Burnout, Estrés agudo, Estrés postraumático, Trastornos del Sueño, Trastorno de Ansiedad, Depresión.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados y cumpliendo el objetivo principal de este trabajo es importante que todas las empresas que realizan la evaluación de los riesgo psicosociales tengan un protocolo como guía para poder reducir el riesgo en los trabajadores más expuestos, así como el trabajo preventivo en aquellos en los que los niveles no son altos. Es por ello que identificando los factores de riesgo a intervenir se puede concluir que:

El área administrativa en general no presenta gran riesgo a nivel psicosocial, sin que esto quiera decir que no sea necesario tomar medidas de intervención en aquellas dimensiones que presentan resultados altos con respecto al trabajo inherente a la organización, puntualmente en la carga de trabajo.

En el área comercial está en nivel de riesgo medio, por lo tanto, se requiere tomar medidas correctivas o de intervención para poder reducir el riesgo y de esta manera evitar afectaciones tanto físicas como de salud mental, debido a que según los resultados la carga física, ambiental y emocional son altas, adicionalmente se evidencia una falta de retroalimentación con respecto a el desarrollo de sus actividades lo que puede causar desmotivación laboral y bajo rendimiento.

Finalmente en el área de producción los niveles de riesgo se presentan más a nivel de relaciones y situación económica y del entorno, lo que indica que son los factores extralaborales los que se deben intervenir en primera instancia, igualmente se consideran algunos factores de riesgo con respecto a las labores que deben desarrollar dentro de la empresa como lo son de carga física.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abello, A y Lozano, D. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Universidad del Rosario.

Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el Trabajo -EU-OSHA (2016). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Recuperado de: https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress

Boada, D; Agulló, E y Mañanas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente variables organizacionales. Psicothema, 17(2), 212-218.

Blanch, J.; Sahagún, M.; Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 26(3): 175-189.

Cárdenas, E. y Ramírez, J. (2012). El acoso laboral en Colombia: Conceptualización, caracterización y regulación. XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Recuperado de: http://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Colombia-CordenasandMora.pdf

Carvajal, J. y Dávila, C. (2013). Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia. Revista Sotavento MBA, N. 22, pp. 114- 124. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/3986

Castellanos, C. (2007). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. Universidad del Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Colombia. 9 (1), 69-76.

Decreto 614 de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. República de Colombia, Gobierno Nacional, 14 de marzo de 1984.

Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. 05 de agosto de 2014.

Decreto 1832 de 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. República de Colombia, Gobierno Nacional, 03 de agosto de 1994.

Decreto- Ley 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. República de Colombia, Gobierno Nacional, 22 de junio de 1994.

Guidance on the Eurpean Framework for Psychosocial Risk Management (PRIMA-EF) (2008). A resource for Employers and Worker Representatives. Protecting Worker´s Health Series No. 9. World Health Organization.

Hassard, J. y Cox, T. (2015). Work-related stress: Nature and management. European Agency for Safety and Health at work. OSH WIKI Networking knowledge. Recuperado de: https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management

Hupke, M. (2013). Psychosocial risks and Workers health. European Agency for Safety and Health at work. OSH WIKI Networking knowledge. Recuperado de: https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2001). V encuesta nacional de condiciones del trabajo. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales (INSHT). Madrid.

Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. República de Colombia, Gobierno Nacional, 24 de enero de 1979.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, República de Colombia, Gobierno Nacional, 23 de diciembre de 1993.

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. República de Colombia, Gobierno Nacional, 23 de enero de 2006.

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Ministerio de la Protección Social. Colombia, 06 de septiembre de 2006.

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. República de Colombia, Gobierno Nacional, 11 de julio de 2012.

Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. República de Colombia, Gobierno Nacional, 21 de enero de 2013.

Londoño, N.H., Juárez, F., Palacio, J., Muñiz, O., Agudelo, D., Marín, C.A., Lemos, M., Toro, B.E., Ochoa, N.L., Hurtado, M.H., Escobar, B., Herrón, I., Gómez, I., Uribe, A.F., Rojas, A.L., Pinilla,M.L., Villa-Roel, D., Villegas, M.J., Arango, A.L., Restrepo, P.A. y López, I.C. (2010). Factores de riesgos psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales. Suma psicológica, Vol. 17.

Ministerio de la Protección Social (2004). Violencia en el trabajo. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia 2004. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Ministerio de la protección social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

Ministerio de Trabajo (2014). Protocolo para la determinación del Origen de las Patologías Derivadas del Estrés. Por una Cultura de Bienestar. Versión Actualizada 2014. Tercera Edición.

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra.

Plan Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013-2017 (2014). Ministerio de Trabajo. Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS). República de Colombia.

Resolución 1016 de 1989. Por el cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Colombia, 31 de marzo de 1989.

Resolución 2358 de 1998. Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental. Ministerio de Salud. Colombia, 18 de junio de 1998.

Resolución 2346 de 2007. Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Ministerio de la Protección Social. Colombia, 11 de julio de 2007.

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. Ministerio de la Protección Social. Colombia, 17 de julio de 2008.

Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Trabajo. Colombia, 30 de abril de 2012.

Resolución 1356 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Colombia, 18 de julio de 2012.

Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (2013). Informe Ejecutivo. Ministerio de Trabajo. Bogotá D.C.

UGT Andalucía (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales.

UGT Aragón (s/f). Manual del Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. Gobierno de Aragón. Departamento de Economía Hacienda y Empleo.

12. ANEXOS

12.1. Consentimiento informado usado en el presente estudio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EVALUACIÓN FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

(En cumplimiento de la Ley 1090 de 2006 y la Resolución *2646 de 2008)*

Yo _____ en forma voluntaria acepto participar en la evaluación de factores de riesgo psicosociales y estrés ocupacional que se encuentra realizando la empresa FERRETERIA LN Y CIA SAS a todos sus trabajadores, con el fin de identificar los factores de riesgo prioritarios y definir medidas de intervención.

Esta evaluación forma parte de las actividades del programa de salud ocupacional de la empresa, para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008.

Entiendo que esta evaluación consiste básicamente en la aplicación de cuestionarios, entrevistas, observación de los puestos de trabajo y revisión de datos estadísticos.

La información recolectada a través de los diferentes instrumentos, ayudará a la empresa a tomar mejores decisiones sobre las acciones de intervención y control de estos factores de riesgo.

Esta evaluación va a ser realizada por la Psicóloga Paola Rocío Rodríguez Ricaurte y el Licenciado Edison Arvey Alfonso Niño, especialistas (en formación) en

Higiene, Seguridad y Salud en el trabajo, como parte del Trabajo de Grado y bajo la supervisión de la Psicóloga María Marcela Soler Guio, Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional.

Mi participación es absolutamente voluntaria.

La información recolectada es confidencial y está sometida a reserva conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, será manejada por los responsables del programa de salud ocupacional de la empresa y será utilizada única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

Solamente los responsables de la evaluación sabrán que estoy participando en el estudio. En los cuestionarios de evaluación no es necesario anotar mi nombre. Los registros que se hagan se harán identificándome sólo con un código y los resultados de la evaluación presentarán información general de todos los trabajadores de la empresa y no particular.

Los responsables del procedimiento de evaluación, estarán disponibles para responder cualquier pregunta adicional.

He entendido las condiciones y objetivos de la evaluación que se va a realizar**,** estoy satisfecho(a) con la información recibida por parte de los evaluadores especialistas en salud ocupacional responsables del proceso, quienes lo han hecho en un lenguaje claro y sencillo, y me han dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción,

En tales condiciones consiento participar en las actividades de EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES.

Firma del trabajador _____

C.C. _____

Ciudad y fecha _____