

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INCIDEN  
EN LOS EMPLEADOS DE AIRE NET**

**DIANA PATRICIA RUEDA MONTOYA  
ADRIANA MARÍA HENAO LOAIZA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MEDELLÍN  
2016**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INCIDEN  
EN LOS EMPLEADOS DE AIRE NET**

**Trabajo de aplicación como requisito para optar el título de Psicología**

**Autores**

**DIANA PATRICIA RUEDA MONTOYA**

**ADRIANA MARÍA HENAO LOAIZA**

**Asesor Temático**

**HÉCTOR AUGUSTO ORTIZ HERRERA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**MEDELLÍN**

**2016**

Medellín, Mayo 19 de 2016

Doctora

**SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA**

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

Medellín

**Asunto: Aprobación Temática**

Cordial Saludo.

Como asesor temático del trabajo de aplicación del Diplomado de Salud Ocupacional cohorte XXXVIII me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado:

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INCIDEN EN  
LOS EMPLEADOS DE AIRE NET**

Autores:

**DIANA PATRICIA RUEDA MONTOYA**

**ADRIANA MARÍA HENAO LOAIZA**

Atentamente.

**HÉCTOR AUGUSTO ORTIZ HERRERA**

Asesor temático

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Medellín, Mayo 19 de 2016**

## **RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E**

**TÍTULO:** Identificación de factores de riesgo psicosocial que inciden en los empleados de Aire Net.

**AUTOR O AUTORES:** Diana Patricia Rueda Montoya, Adriana María Henao Loaiza,

**FECHA:** I semestre de 2016.

**TIPO DE IMPRENTA:** Procesador de palabras Word 2013, Imprenta Arial 12.

**NIVEL DE CIRCULACIÓN:** Restringida.

**ACCESO AL DOCUMENTO:** Fundación Universitaria María Cano, la empresa AIRENET, la Psicóloga Especialista Luz Mayra Sanguino Cotte y las autoras.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Sistema de riesgos profesionales.

**SUBLÍNEA:** Promoción y prevención.

**MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO:** Trabajo de aplicación de Seguridad y Salud en el trabajo.

**PALABRAS CLAVES:** factor de riesgo, factores de riesgo psicosociales, factor protector psicosocial, condiciones de trabajo, estrés, carga mental.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	11
1. TITULO .....	13
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO .....	14
2.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	14
2.2. PRODUCTOS.....	14
2.2.1. Sector Industrial.....	14
2.2.2. Sector Comercial y Residencial. ....	15
2.3. SERVICIOS .....	15
2.4. FUNDADOR .....	19
2.5. ORGANIGRAMA AIRE NET .....	20
2.6. MISIÓN.....	20
2.7. VISIÓN .....	21
2.8. POLÍTICA DE CALIDAD .....	21
2.9. LOGOTIPO .....	21
3. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA .....	22
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	22
3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	23
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL .....	26
5. OBJETIVOS.....	27
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	27
6. JUSTIFICACIÓN.....	28
7. POBLACIÓN BENEFICIADA .....	30
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	31
8.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31

8.1.1. Nivel cualitativo.....	31
8.2. TIPO DE ESTUDIO .....	31
8.2.1. Tipo descriptivo.....	31
8.3. POBLACIÓN DE REFERENCIA.....	33
8.3.1. Población. ....	33
8.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	33
8.4.1. Cuestionario.....	33
8.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	35
8.5.1. La investigación participante .....	35
8.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	36
8.7 PRESUPUESTO.....	37
9. ASPECTOS LEGALES .....	38
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES.....	47
10.1. MARCO TEÓRICO .....	47
10.1.1. Bienestar del trabajador.....	47
10.1.2. Factores psicosociales.....	48
10.1.3. Factores de riesgo psicosocial.....	49
10.1.4. Factores protectores psicosociales.....	50
10.1.5. Condiciones intralaborales.....	51
10.1.6. Condiciones extra laborales .....	54
10.1.7. Estrés .....	61
10.1.8. Interpretación del nivel de riesgo.....	61
10.2. MARCO CONCEPTUAL.....	62
11. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	66
11.1. ANÁLISIS GENERAL DE LA EMPRESA.....	66
11.1.1. Resumen dominios y dimensiones que representan riesgo psicosocial.....	67
11.1.2. Resumen dimensiones de mayor nivel de riesgo psicosocial.....	68
11.2. ANÁLISIS FACTORES PROTECTORES.....	69
11.2.1. Resumen dimensiones de menor nivel de riesgo psicosocial.....	69
12. CONCLUSIONES .....	70

13. RECOMENDACIONES GENERALES Y PLAN DE INTERVENCIÓN .....72  
BIBLIOGRAFÍA.....74

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral .....	34
Tabla 2. Cronograma de actividades .....	36
Tabla 3. Presupuesto .....	37
Tabla 4. Condiciones intralaborales.....	55
Tabla 5. Análisis general de la empresa .....	66
Tabla 6. Resumen dominios y dimensiones con riesgo intralaboral .....	67
Tabla 7. Resumen dominios y dimensiones con riesgo extralaboral .....	68
Tabla 8. Resumen dimensiones de mayor nivel de riesgo psicosocial .....	68
Tabla 9. Resumen dimensiones de menor nivel de riesgo psicosocial .....	69

## LISTA DE IMÁGENES

	<b>Pág.</b>
Imagen 1. Aire de expansión directa.....	17
Imagen 2. Sistemas de ventilación, extracción. ....	17
Imagen 3. Sistema de aire acondicionado .....	18
Imagen 4. Sistema de aire acondicionado de expansión directa. ....	19
Imagen 5. Organigrama .....	20
Imagen 6. Logo tipo .....	21

## INTRODUCCIÓN

Para las compañías poder lograr sus objetivos, se requiere de planeación y coordinación de actividades, convirtiéndose en lineamientos organizacionales en busca de optimizar su productividad y servicios, y poder así tener mayor reconocimiento en el medio, tanto la planeación como la práctica de las actividades intiman del interactuar de las personas lo que involucra establecer relaciones laborales y estipular jerarquías para coordinar los esfuerzos hacia el logro de los objetivos; la planeación estratégica organizacional es un factor concluyente para la productividad del talento humano.

Es así, como se hace importante tener en cuenta que existen factores predisponentes a condiciones de estrés y fatiga laboral como lo son algunos puestos de trabajo, ya que en el medio laboral los empleados se encuentran inmersos a una serie de estímulos que pueden provocar situaciones de estrés ya sea a corto, mediano o largo plazo, teniendo como resultado alteraciones físicas mentales, psicológicas o emocionales que afectan además la productividad y rendimiento en las funciones desempeñadas, siendo aún más grave cuando dichas afectaciones provocan cambios comportamentales que perturban no solo la vida laboral del individuo sino además sus otras áreas de desempeño, entre estas familiar y social.

De acuerdo a la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, realizada en el año 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. Otros factores que ocupan los primeros lugares, son la atención al público, el trabajo monótono y el estrés ocupacional. Lo anterior demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan en realidad lo que

se desea medir y que cuenten con parámetros estadísticamente significativos y aprobados para la población colombiana.

Para dar cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, el Ministerio de la protección social construyó una Batería de Instrumentos para la evaluación de estos factores. Dicha batería evalúa los tres aspectos fundamentales que comprenden el riesgo psicosocial: Aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y condiciones individuales.

Con el estudio realizado a la empresa AIRE NET, se pretendía identificar el nivel del riesgo psicosocial presente en la entidad actualmente como estrategia de seguimiento dentro del programa de riesgo psicosocial, con el fin de proponer un plan de intervención psicosocial según los resultados obtenidos, buscando la prevención e intervención de dichos riesgos y con ello el mejoramiento continuo de los colaboradores y su calidad de vida laboral y extralaboral.

## **1. TITULO**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE INCIDEN  
EN LOS EMPLEADOS DE AIRE NET**

## **2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)**

### **2.1. RESEÑA HISTÓRICA**

Aire Net es una empresa creada en el 2002 con un gran compromiso de brindar solución de aire acondicionado a las diferentes necesidades que se presentan en el Mercado.

Estamos creciendo gracias a nuestra dedicación, constancia, sentido de compromiso y cumplimiento oportuno.

Garantizamos la calidad técnica de nuestro servicio y la satisfacción absoluta a nuestros clientes.

Trabajamos con las marcas más reconocidas a nivel mundial y emplean las últimas tecnologías para los sectores industrial, comercial y residencial.

Los productos y servicios que prestan están empresa son los siguientes:

### **2.2. PRODUCTOS**

#### **2.2.1. Sector Industrial.**

- Ventiladores
- Torres de Enfriamiento
- Enfriadores
- Enfriamiento Evaporativo
- Unidades Manejadoras

- Lavadores de Aire Intercambiadores
- Conductos metálicos circulares y rectangulares
- Ducto-Flex
- Filtros Rotatorios Automáticos
- Filtros de Aire
- Máquinas de Absorción
- Enfriadores Centrífugos
- Enfriadores de Tornillo
- Enfriadores recíprocos y scroll

### **2.2.2. Sector Comercial y Residencial.**

- Paquetes condensados por Aire
- Sistemas Split (Compuestos por unidad manejadora y unidad condensadora)
- Paquetes condensados por Agua
- Autocontenidos
- Telefonía Celular
- Centros de Cómputo
- Enfriadores centrífugos
- Equipos de Ventana
- Mini Split
- Multi Split

### **2.3. SERVICIOS**

Diseñamos e instalamos sistemas de aire acondicionado y ventilación mecánica con equipos nacionales e importados de la mejor calidad y con un excelente respaldo, mediante una asesoría personalizada que le permite al cliente seleccionar el sistema que mejor se adapte a sus necesidades.

También realizamos mantenimiento y diagnóstico preventivo y/o correctivo para los equipos, desmontaje, traslado y reinstalación, todo con garantía plena en los repuestos, equipos e instalaciones.

Contamos con personal altamente capacitado, entre ingenieros, técnicos y ayudantes, para brindar atención técnica oportuna, directamente o a través de nuestra línea telefónica disponible las 24 horas del día, incluidos los días festivos.

AIRE NET ofrece servicios completos de diseño, dirección de obra, suministro, instalación y mantenimiento de equipos de aire acondicionado, ventilación y enfriamiento adiabático. Ofrecemos grandes ventajas en el tiempo de respuesta y ejecución de obras.

Montaje completo de conductos, rejillas, difusores, tubería de refrigeración, líneas de agua helada y/o condensación, accesorios, controles y equipos perimetrales en un menor tiempo que las demás empresas del mercado, con una coordinación permanente por personal capacitado con responsabilidad y ética profesional, resolviendo así cualquier problema durante el tiempo de la instalación del sistema ofrecido.

Los productos ofrecidos por AIRE NET para el sector industrial comprenden una gama muy variada del aire acondicionado, ventilación y enfriamiento adiabático; además se encuentra en total capacidad tanto de suministrar estos equipos como de su instalación hasta lograr la satisfacción total del cliente.

Entre los proyectos más importantes realizados por Aire Net están:

- **Intermedica**

**Imagen 1. Aire de expansión directa.**



Tomado de:

([http://www.airenet.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120](http://www.airenet.com.co/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120))

Conductos en fibra de vidrio doble foil, difusores rectangulares y unidades de manejadoras de aire de expansión directa marca TECAM

- **Nacional de chocolates**

**Imagen 2. Sistemas de ventilación, extracción.**



Tomado de:

([http://www.airenet.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120](http://www.airenet.com.co/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120))

Suministro e instalación del sistema de ventilación-extracción compuesto por dos (2) unidades manejadoras de aire marca TECAM modelo 03AHD-048 con una capacidad nominal de 35.000 CFM cada una, y dos (2) unidades manejadoras para trabajo a la intemperie marca TECAM modelos 03AHD-048 con una capacidad nominal de 35.000 CFM cada una.

- **Auditorios del tesoro etapa III**

**Imagen 3. Sistema de aire acondicionado**



Tomado de:  
([http://www.airenet.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120](http://www.airenet.com.co/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120))

El sistema de aire acondicionado consta del suministro e instalación de quince (15) equipos de aire acondicionado del tipo paquete condensados por agua horizontales marca TRANE.

- **Cementos argos**

**Imagen 4. Sistema de aire acondicionado de expansión directa.**



Tomado de:

([http://www.airenet.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120](http://www.airenet.com.co/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120))

Para las Oficinas, se emplearon sistemas de aire acondicionado de expansión directa, compuestos por dos (2) sistemas de aire acondicionado del tipo split marca TRANE con una capacidad nominal de 10 T.R. cada uno, dos (2) sistemas de aire acondicionado del tipo split marca TRANE con una capacidad nominal de 15 T.R. cada uno

## **2.4. FUNDADOR**

Fernando Isaza Restrepo. Realizó sus estudios Universitarios: U.P.B (Medellín) obteniendo el título como ingeniero mecánico, además , realizó un Post grado en TRADE COMPANY , Crosse Wisconsin, y durante muchos años se desempeñó con éxito como gerente de ventas en varias empresas del sector, entre las que se encuentran Larco S.A, Airevent Ltda. Y Aire Ambiente S.A. Tantos años de experiencia y reconocimiento en el medio empresarial, le han permitido emprender su propia organización y estar al frente de importantes proyectos de acondicionamiento de aire en el país.



## 2.7. VISIÓN

Como organización dedicada al ejercicio de la ingeniería en el campo de la refrigeración y el aire acondicionado, AIRE NET será en el año 2020 una empresa reconocida nacionalmente por la calidad del servicio, la responsabilidad y la competencia en el desarrollo de su actividad económica.

## 2.8. POLÍTICA DE CALIDAD

Aire Net en los servicios de asesoría, diseño, montaje y mantenimiento de Sistemas de Aire Acondicionado, se compromete a trabajar con ética profesional basados en la experiencia y mejoramiento continuo de sus procesos, para proporcionar al cliente la satisfacción de sus necesidades, ofreciendo servicios y asesoría que cumpla con las normas aplicables; garantizando el bienestar del equipo de trabajo tanto interno como externo.

## 2.9. LOGOTIPO

Imagen 6. Logo tipo



Tomado de:  
([http://www.airenet.com.co/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120](http://www.airenet.com.co/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=1&Itemid=120))

### 3. DESCRIPCIÓN PROBLEMÁTICA

#### 3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El trabajo es una actividad que todo ser humano puede realizar de forma material e intelectual, con posibilidad de ser reconocida o remunerada económicamente, y su ejecución puede ser independiente o dependiente, cuya finalidad es producir, comercializar, vender o distribuir un bien, servicio o producto a una persona natural o jurídica.

Partiendo de lo expuesto, es necesario mencionar la Resolución 2646 de 2008 de la Constitución Política Colombiana, en su “Artículo 1°. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional”<sup>1</sup>

Los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden

---

<sup>1</sup> Social, M. P. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía Bogotá*. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de Alcaldía Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

Es oportuno referir, que el ser humano al estar inmerso en el contexto laboral, tiene una predisposición a padecer, todos los riesgos psicosociales presentes de la actividad laboral, abarcando aspectos intralaborales, extralabores y propios del individuo. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que de manera directa afectara tanto la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

Bajo estos lineamientos, hoy en día se le reconoce como una necesidad de primer orden identificar e intervenir de manera oportuna los factores de riesgo existentes en las organizaciones a manera de responsabilidad administrativa y legal puesto que quedó demostrado en resolución 2646/2008, capítulo V las disposiciones finales sancionatorias en el “Artículo 21 literal A y C. El incumplimiento a lo establecido en la presente resolución será sancionado, de conformidad con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 91 del Decreto-ley 1295 de 1994. La investigación administrativa y la sanción serán de competencia de las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 del Decreto-ley 2150 de 1995”.<sup>2</sup>

### **3.2. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En la actualidad, Las características procedentes como la alta demanda de productividad, la competencia del mercado laboral, el crecimiento y la evolución del

---

<sup>2</sup> Social, M. P. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía Bogotá*. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de Alcaldía Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

desempeño laboral por medio de indicadores, han llevado a la aparición y el aumento de nuevos riesgos psicosociales y enfermedades psicosomáticas.

La legislación, Colombia, establece la obligación por parte del empleador, de evaluar y prevenir los riesgos laborales (incluyendo los psicosociales). En este sentido, el ministerio de protección social ha venido insistiendo intervenir los factores de riesgo. Durante los últimos tiempos se han originado importantes cambios en la economía colombiana (tales como la globalización de los mercados o la crisis financiera), en el mercado laboral y actividad laboral (intensificación y mentalización del trabajo, incremento de las relaciones sociales y del trabajo en equipo, introducción de nuevas tecnologías y en las relaciones contractuales y laborales, lo cual ha conllevado un aumento de la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo. Consecuentemente, esos riesgos han ido recibiendo más atención buscando la garantía en la seguridad laboral.

Lo anterior ha llevado a que se presenten algunos aspectos que interfieren en la productividad laboral y en la dinámica del empleado entre ellas:

**Ausentismos:** una vez que alguien ha perdido la motivación, comenzará a buscar cualquier excusa para no asistir al trabajo.

**Desinterés en el trabajo:** es notable cuando un empleado está desmotivado, no está comprometido y pone una serie de obstáculos aún en las actividades más simples.

**Hostilidad:** quienes expresan hostilidad comienzan a usar mal los recursos de la empresa y buscan llamar la atención con una conducta inadecuada, todo con el objetivo de ser despedidos y recibir sus derechos acumulados.

**Pesimismo:** alguien que ya no desea estar en un puesto de trabajo o empresa en particular no puede hacer una proyección de las estrategias a futuro, entonces consciente o inconscientemente actuará de una forma pesimista, dirá que las cosas no saldrán bien, porque él/ella es quien en verdad desea retirarse.

#### **4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL**

Como medio estratégico para el sostenimiento, la organización AIRE NET buscan una mayor eficiencia y eficacia, optimización de los recursos y una mayor productividad y calidad como diferencia competitiva del mercado.

Todos estos planteamientos tienen fuertes implicaciones sobre las actividades laborales y la cualificación de los trabajadores. Determinados conocimientos, habilidades y destrezas que eran importantes en el desempeño del trabajo resultan ahora prácticamente irrelevantes y competencias que antes ni siquiera se tomaban en cuenta

La dinámica organizacional actual está demandando un replanteamiento de las diferentes formas y estrategias con las que se maneja el talento humano dentro de las organizaciones.

La empresa AIRE NET realizó su último diagnóstico de Riesgo Psicosocial en el año 2014 en el cual la organización puntuó con un riesgo total medio, lo que significa que las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. También se hallaron 5 personas para intervención en estrés.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un diagnóstico de riesgo psicosocial en AIRE NET encaminado a la prevención e intervención del riesgo psicosocial según lo establecido en la Resolución 2646/08.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de riesgo psicosocial al interior de la entidad.
- Identificar los riesgos psicosociales intralaborales presentes en la entidad.
- Identificar los riesgos psicosociales extralaborales presentes en la entidad.
- Proponer un plan de intervención orientado a mitigar o prevenir los riesgos psicosociales encontrados en el estudio.

## 6. JUSTIFICACIÓN

El estudio de los aspectos de la organización y de los aspectos psicosociales, así como su relación con la salud y el bienestar del trabajador, han adquirido a través de los años, mayor importancia y reconocimiento.

Lo anterior, se aduce a los volátiles cambios de un dinámico y cambiante entorno organizacional. Es por ello, que los factores psicosociales, al estar en contextos de continua transformación, están en capacidad de generar consecuencias positivas o negativas.

Si bien, el trabajo representa la actividad fundamental para el bienestar de las personas, provee los ingresos y contribuye al progreso social y económico de la sociedad, fortaleciendo a los individuos, a sus familias y a la comunidad. Por esta razón organizaciones como la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) centra sus intereses de estudio en evaluar en las organizaciones el bienestar, satisfacción y la calidad de vida de los empleos.

Al respecto conviene decir, que lo anterior demuestra la necesidad de realizar procesos calificados de identificación evaluación e intervención de estos factores de riesgo. Por ende, es necesario precisar que con el desarrollo de esta investigación se busca lograr una identificación de dichos factores que puedan estar presentes en este momento en la entidad AIRE NET con el fin de proponer un plan de intervención según los resultados arrojados buscando así la prevención e intervención; y de esta manera poder realizar planes de mejoramiento para los empleados.

Además, de lo antes mencionado, con el presente proyecto se dará un aporte a la empresa para dar cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

## **7. POBLACIÓN BENEFICIADA**

El presente proyecto busca beneficiar a los empleados de la empresa AIRE NET porque aborda características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar, lo que permite revisar teóricamente conceptos individuales, además, beneficia a las familias porque comprende aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador.

A su vez, la empresa tiene un compromiso tienen un compromiso ético y social, de velar por el bienestar de los empleados, adicional existen normas jurídicas que otorgan a la empresa la responsabilidad de brindar condiciones físicas y psicológicas óptimas, para que cada empleado pueda desempeñar eficientemente su labor. En consecuencia, el beneficio es orientado en intervenir la gestión del riesgo de manera clara y directa y con ello trabajar en el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

## 8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

### 8.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.

La metodología utilizada será Investigación de Campo: “Es la investigación aplicada para interpretar y solucionar alguna situación, problema o necesidad en un momento determinado.”<sup>3</sup> Las investigaciones son trabajadas en un ambiente natural en el que están presentes las personas, grupos y organizaciones científicas las cuales cumplen el papel de ser la fuente de datos para ser analizados.

**8.1.1. Nivel cualitativo.** “El término investigación cualitativa, designa comúnmente la investigación que produce y analiza los datos descriptivos, como las palabras escritas o dichas, y el comportamiento observable de las personas”<sup>4</sup> ).

Esta definición refleja el método de investigación realizado en el presente estudio, ya que se analizan los datos arrojados de la hetero aplicación y auto aplicación de manera detallada y descriptiva, además, se tiene en cuenta el desarrollo contextual del individuo como medio natural. Sin embargo, el abordaje cuantitativo es tenido en cuenta, ya que permite examinar recoger y analizar datos estadísticos.

### 8.2. TIPO DE ESTUDIO

**8.2.1. Tipo descriptivo.** “Un estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación). En ocasiones

---

<sup>3</sup> Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª Ed.) McGraw Hill. México

<sup>4</sup> Bogdan, & Taylor. (1984). *repositorio*. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de repositorio.utp.edu.co: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/3365/4/Investigaci%C3%B3n%20cualitativa.%20pdf>. PDF

se conocen como estudios correlacionales” o “de observación.”<sup>5</sup> En investigación, un estudio descriptivo puede ofrecer información acerca del estado de salud, comportamiento, actitudes u otras características de un grupo en particular y además la relación entre las características y el entorno.

Los estudios descriptivos son en los que el investigador interacciona con el participante; puede involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria.

El estudio descriptivo es normalmente el mejor método de recolección de información que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es. Este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo un experimento, para saber específicamente qué cosas manipular e incluir en el experimento. (Bickman y Rog 1998), sugieren que los estudios descriptivos pueden responder a preguntas como “qué es” o “qué era”.

De acuerdo con lo anterior la presente investigación, detalla y explica el nivel del Riesgo en que se encuentra la empresa AIRE NET, el diagnostico se basará según sea los resultados arrojados, ya que servirán como guía para identificar los factores de riesgo y los factores protectores presentes en la entidad, además se debate las variables de las razones y causas de ciertos fenómenos presentes en la organización como lo es el ausentismo, accidentalidad y baja productividad, adicional, se identifica por medio de estudios correlacionales como los dominios o criterios de riesgo intralaboral y extralaboral se vinculan en el análisis de la triangulación por fuentes, ya sea jefe, empleado o compañero, ó, triangulación de métodos ; entrevista ,observación y revisión de documentos.

---

<sup>5</sup> Bickman, & Rog. (1998). newscenter. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de newscenter: [https://newscenter.sdsu.edu/researchaffairs/files/04273-Basic\\_Research\\_Concept\\_spn.pdf](https://newscenter.sdsu.edu/researchaffairs/files/04273-Basic_Research_Concept_spn.pdf)

### **8.3. POBLACIÓN DE REFERENCIA**

**8.3.1. Población.** “Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”<sup>6</sup>

El procedimiento se llevó a cabo con la selección de 24 empleados laboralmente activos de la empresa AIRE NET, para ello, se tiene en cuenta el personal que lleva 2 meses prestando servicios en la entidad y todos los que tuvieran o no un nivel básico de comprensión en lectoescritura.

### **8.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**8.4.1. Cuestionario.** “Técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado.”

La presente investigación se realizó a través fuentes primarias, los datos se recogieron con el instrumento entregado en Julio del 2010 por el Ministerio de Protección Social para la medición global del riesgo realizado en conjunto con la universidad javeriana, subcentro de seguridad social y riesgos profesionales (BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL).

Compuesta por:

- Consentimiento informado, garantizando confiabilidad de la información y los fines únicos e inherentes de la Salud Ocupacional

---

<sup>6</sup> D'Angelo, S. B. (s.f.). *U.N.N.E.* Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de unne.edu.ar: [http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20D'Angelo\).pdf](http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20D'Angelo).pdf)

- Ficha de datos generales información socio demografía-información ocupacional del trabajador
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A y B compuesto por 4 dominios, cada uno de ellos con diferentes dimensiones:
  1. Demandas del trabajo
  2. Control
  3. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
  4. Recompensa

**Tabla 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

<b>Demandas del trabajo</b>	Demandas cuantitativas
	Demandas de carga mental
	Demandas emocionales
	Exigencias de responsabilidad de cargo
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico
	Demandas de la jornada de trabajo
	Consistencia del rol
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
<b>Control</b>	Control y autonomía sobre el trabajo
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
	Participación y manejo del cambio
	Claridad del rol
	Capacitación
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del liderazgo
	Relaciones sociales en el trabajo
	Retroalimentación del desempeño

	Relación con los colaboradores (subordinados)
<b>Recompensa</b>	Reconocimiento y compensación
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: elaboración propia

- Cuestionario extra laboral compuesto por 7 dimensiones
  1. Tiempo por fuera del trabajo
  2. Relaciones familiares
  3. Comunicación y relaciones interpersonales
  4. Situación económica del grupo familiar
  5. Características de la vivienda y de su entorno
  6. Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo
  7. Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda
  
- Cuestionario para la evolución de estrés (villalobos 1996,2005,2010)

## **8.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**8.5.1. La investigación participante.** “Conocida también como interna o activa, es una forma en la que el observación se introduce en el suceso, es decir, la observación se realiza (mediante la recopilación de datos) en el campo no falsificado del suceso, él observador participa en el suceso y es considerado por los demás parte del campo de actuación. La intensidad de la participación puede ir desde una participación meramente pasiva en el seceso hasta desempeñar un papel indefinido en el campo de actuación y, por tanto, ser necesario parte activa del seceso .Su finalidad genérica es obtener información sobre la cultura de ese grupo o población y, en lo concreto, pretende descubrir las pautas de conducta y comportamiento. Permite captar no sólo los fenómenos objetivos y manifiestos, sino también el

sentido subjetivo de muchos comportamientos sociales del grupo o actor social investigado.”<sup>7</sup>

Basados en lo antes mencionado podemos decir que el desarrollo de esta investigación es participativa ya que el examinador o ponente se relaciona de manera de manera directa con los participantes, puesto que la auto aplicación de cuestionario se realiza de manera dirigida.

## 8.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 2. Cronograma de actividades**

Actividad	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Sensibilización riesgo psicosocial		14 al 18		
Aplicación Batería			5	
Entrevista y Diagnostico gestión humana			5	
Tabulación Información			6, 7 y 8	
Informe			13 y 14	
Entrega resultados			25	

Fuente: Elaboración propia.

<sup>7</sup> Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. España: Pidotribo.

## 8.7 PRESUPUESTO

**Tabla 3. Presupuesto**

<b>RUBRO</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Hora de Internet	Se trabajó en un café internet, lo cual la hora cuesta 1.500 y se utilizaron 30 horas.	1.500 Pesos	45.000 Pesos
Papel	Se utilizó papel para realizar anotaciones de observación Y en actividades de diario y memorando de campo. 300 x 20	300 Pesos	6.000 Pesos
Lapicero	Se utilizó lapicero para las anotaciones 800x10	1000 Pesos	10.000 Pesos
Lápiz	Se utilizó lápiz y para las anotaciones 600 x10	800 Pesos	8.000 Pesos
Transporte	Al realizar este trabajo fue necesario invertir en pasajes para reunirnos e investigar y recoger información.	1.800 Pesos	135.000 Pesos
Impresiones	Se imprimió la información recolectada y trabajo final.	200 Pesos	36.000 Pesos
<b>Total presupuestado</b>			<b>240.000 Pesos</b>

Fuente: Elaboración propia

## 9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

El análisis del contexto normativo sobre las condiciones de trabajo y factores psicosociales, son fundamentadas a través del siguiente marco legal; Constitución Política de Colombia, Ley 9 de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989, Resolución 1075 de 1992, Ley 100 de 1993, Resolución 2646 de 2008, Decreto 1295 de 1994, Decreto 1772 de 1994, Decreto 1832 de 1994, Decreto 2566 de 2009, Resolución 652 del 2012 y concluimos con la Ley 1562 del 2012. A nivel nacional se han establecido decretos, resoluciones y leyes que propenden por el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, dentro de los que se encuentra:

Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia de 1991, la cual contempla que “el trabajo es un derecho y una obligación social y que goza, de la protección especial a nivel del estado. También señala, que toda persona tiene derecho a un trabajo que cuente con condiciones dignas y justas”.<sup>8</sup>

En lo concerniente al ámbito laboral, el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia

- Artículo 56: plantea de modo general que le corresponde al patrono las obligaciones de protección y de seguridad, para con sus trabajadores.
- Artículo 57 de este código: las obligaciones especiales del empleador, numeral 2 menciona: Procurar a los trabajadores un lugar apropiado junto a los elementos de protección personal adecuados para evitar los accidentes y las

---

<sup>8</sup> Colombia, C. P. (1991). *alcaldiabogota*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de *alcaldiabogota*: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

enfermedades profesionales, de manera tal, que se garantice razonablemente, la seguridad y la salud.

- Artículo 58: de las Obligaciones especiales del trabajador, en los 29 numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención y capacitación de los trabajadores cuando se encuentren expuestos a situaciones de riesgos, que sean nocivos para ellos, sus compañeros y la empresa.
- Ley 9 de 1979: emitida por el Congreso de la República de Colombia, reglamenta actividades y competencias en Salud Pública con el firme propósito de promover y garantizar el bienestar de la población. En lo referente al Título III, el cual es destinado para la Salud Ocupacional, menciona tanto los deberes como los derechos no solo de los empleadores sino también de los empleados, así mismo, se menciona las medidas que se deben tener en cuenta, en lo referente al higiene y la seguridad industrial.
- Artículo 125; de la medicina preventiva y saneamiento básico, de la presente ley, se menciona que el empleador deberá responsabilizarse con los programas de dicha área, garantizando la ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica. También hacen mención, a las condiciones ambientales, agentes químicos y biológicos, en donde se incluye dentro de los agentes físicos que es necesario una iluminación suficiente en cantidad y calidad que garanticen la seguridad del trabajador, es por ello, que en todos los lugares de trabajo, se deberá contar con un suministro de aire limpio y fresco en forma permanente y en cantidad suficiente, agentes químicos y organismos vivos.
- Resolución 2400 de 1979 el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: enfoca su normatividad en la seguridad en el trabajo y dispuso algunas medidas para garantizar las condiciones en relación con la vivienda, higiene y seguridad en el lugar de trabajo. Esta resolución, además, menciona las condiciones de seguridad

bajo las cuales las empresas garanticen la seguridad de sus empleados; entre las que se resalta, la implementación de elementos de protección personal y el uso de herramientas seguras. Adicionalmente, se menciona las normas generales en lo que respecta a los factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos, entre otros.

- Decreto 614 de 1984: emitida por la Presidencia de la República de Colombia, por la cual se determinan lineamientos para la organización y administración de la Salud Ocupacional a nivel nacional. Refiere además, que la salud ocupacional tiene como premisa proteger al trabajador contra cualquier riesgo relacionado con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la exposición a los mismos, que posean la capacidad de afectar la salud individual y/o colectiva en el lugar donde labora. También, menciona diversas responsabilidades en cuanto a la vigilancia y control, así como la prevención y el mejoramiento de las condiciones laborales.

- Artículo 30 de Decreto 614 de 1984, en lo referente al contenido de los programas de Salud Ocupacional, se menciona que deberán determinar espacios adecuados para el descanso y la recreación, como medios para la recuperación física y mental de los trabajadores, lo que favorece su bienestar y el sentirse bien, en su lugar de trabajo.

- Resolución 1016 de 1989: emitida por los Ministerios de Trabajo y Seguridad social, se obliga a los patronos a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular realizado bajo la particularidad de cada organización.

En lo relacionado con las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo.

- Artículo 30, de la presente resolución (1016 de 1989), menciona que este, tiene como propósito la promoción, prevención y control de la salud de los

trabajadores salvaguardándolos de los factores de riesgos propios de su trabajo, situándolo en un lugar acorde con sus condiciones de trabajo psico-fisiológicas manteniéndolo en actitud de producción laboral. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social señala en la Resolución 1075 de 1992, que dentro de las actividades de Subprograma de Medicina Preventiva, establecido por la Resolución 1016 de 1989, se incluirán campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y control de la fármaco-dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo dirigido a los trabajadores.

- Ley 100 de 1993: estableciendo la estructura de la Seguridad Social en nuestro país, la cual consta de tres componentes entre los que se encuentra: El Régimen de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales. Cada uno de los anteriores componentes tiene su propia legislación y sus propios entes ejecutores y fiscales para su desarrollo. En lo referente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual se encuentra en el Libro II, del Capítulo II De los afiliados al sistema en el Artículo 161 Numeral 4, refiere que el empleador deberá garantizar un medio ambiente laboral sano, el cual permita la prevención de 31 riesgos laborales y enfermedad profesional, a través de la práctica de los sistemas de seguridad industrial y el cumplimiento de las normas de Salud Ocupacional y Seguridad Social. En el caso específico del Sistema de Riesgos Profesionales, el cual se encuentra en el libro III de la presente Ley 100, existe un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades profesionales y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, además de mantener la vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad en Salud Ocupacional. Además, que dentro de la Ley 100, se menciona que el empleador, debe realizar de manera obligatoria la afiliación de su empleado a una Entidad Promotora de Salud de libre escogencia por parte del trabajador. Es importante mencionar, que dentro del marco de la presente ley, en el Capítulo I, Artículo 2o, en donde se mencionan los objetivos

del Sistema General de Riesgos Profesionales, se destaca dentro de los mismos, el establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como: los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

- Decreto Ley 1295 de 1994, cuyos objetivos buscan establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a reducir los riesgos profesionales y con ello mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.
- Artículo 21: señala que es obligación del empleador, procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores así como de los lugares de trabajo; fijar las prestaciones de atención en salud y las prestaciones económicas derivadas de las contingencias propias de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional, vigilar el cumplimiento de cada una de las normas de la Legislación en Salud Ocupacional y de la administración de Salud Ocupacional a través de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).
- Decreto 1832 de 1994: emitida por la Presidencia de la República, en donde se encuentra la tabla de enfermedades profesionales y señalan las patologías causadas por estrés en el trabajo; en concordancia con lo anterior en el Numeral 42, mencionan aquellos trabajos con sobrecarga cuantitativa, trabajos repetitivos, demasiado trabajo en relación con el tiempo para 32 realizar la actividad, trabajos nocturnos, por turnos y aquellos con estresantes físicos con efectos psicosociales.
- Resolución 2646 de 2008“en la cual se establece las disposiciones y se definen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera constante, la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y

para determinar el origen de enfermedades causadas por el estrés en el trabajo”<sup>9</sup>. Adicionalmente, en la Resolución 2646 del 2008, se resuelven: el objeto, ámbito de aplicación y definiciones; identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos; intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, así como también, la determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional. Es así como en lo referente al acoso laboral, se hace explícito en el Artículo 14 de Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, de la Resolución 2646 del 2008, en el Numeral 1.7, el cual señala la creación del Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, concertado y eficaz para prever las conductas frente al acoso laboral, lo que favorece la reducción de los riesgos psicosociales en los sitios de trabajo. De la misma manera, en la Resolución 2646 del 2008, se enfatiza, en el manejo de la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo desde la prevención primaria hasta la intervención si fuese necesaria. Define además, las condiciones de trabajo, así como lo descrito en el Capítulo II, identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, en donde se hace mención a todos los factores intralaborales, extralaborales e individuales, que se encuentran presentes en el momento de llevar a cabo una labor enfocada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos y que deberán ser identificados, intervenidos y evaluados. 33 Dentro de los factores intralaborales, explícitos en la Resolución 2646 del 2008, se encuentra: la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, del medio ambiente de trabajo, la interfase persona – tarea, la jornada de trabajo, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores, el número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (Resolución 2646, 2008, p.3). En relación con la gestión organizacional (destaca: la administración del

---

<sup>9</sup> Social, M. d. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de alcaldía Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

recurso humano junto a sus propios estilos de mando, modalidades de pago y contratación, participación en inducciones y en continuos procesos de capacitación, acceso a las evaluaciones del desempeño y a las herramientas necesarias para afrontar los cambios). (Resolución 2646, 2008, p.3) En lo referente, a las características de la organización del trabajo (contempla: formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las necesidades cualitativas y cuantitativas de las actividades laborales); del grupo social de trabajo (en lo referente a: clima de relaciones, la cohesión, así como la calidad de las interacciones y el trabajo en equipo). (Resolución 2646, 2008, p.3) En concordancia con lo anterior, las condiciones de la tarea (comprende: demandas de la carga mental, el nivel de responsabilidad evidenciada en el contenido característico de la tarea, demandas emocionales, especificación de sistemas de control y definición de roles); la carga física (contempla: el esfuerzo fisiológico demandado en la actividad laboral, lo que implica en su particular contexto, el análisis de la postura, higiene, ergonomía y la mecánica corporal). (Resolución 2646, 2008, p.3) En relación, al medio ambiente de trabajo (rodeando aspectos: físicos, químicos, biológicos, de diseño del puesto de trabajo y de higiene); la interfase persona – tarea (evalúa: pertinencia del conocimiento y habilidades del trabajador frente a las demandas laborales, niveles de iniciativa junto a la autonomía permitida, y el sentido de pertinencia con la actividad desempeñada y la organización). (Resolución 2646, 2008, p.3) 34 Dando continuación con lo mencionado, la jornada de trabajo (involucra aspectos como: el acceso a la información de la jornada laboral por áreas y cargos de forma detallada, lo referente a la realización o no de pausas diferentes a horas para la comida, trabajo nocturno, turnos y rotación de los mismos, información sobre las horas extras, duración y periodicidad de los descansos); el número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (involucrando aspectos como: deporte, recreación, vivienda y educación); y finalmente los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores. (Resolución 2646, 2008, p.3) Por otra parte, dentro de los factores extralaborales descritos en la Resolución

2646 del 2008, se hace mención a la utilización del tiempo libre, la pertenencia a redes de apoyo social, las características de la vivienda y el acceso a los servicios de salud. En relación con la utilización del tiempo libre, se incluyen los aspectos relacionados que (involucra: actividades realizadas fuera del trabajo, como: oficios del hogar, recreación, deporte, educación y otros trabajos); medio de transporte y duración del traslado desde la casa – trabajo y regreso, la pertenencia a redes de apoyo social entre escenarios como: familiar, social, comunitario, o de salud, las características de la vivienda así como, los servicios y la evaluación de las vías; y el acceso a los servicios de salud. (Resolución 2646, 2008, p.3) En la descripción de los factores individuales, mencionados en la Resolución 2646 del 2008 se encuentra: La información sociodemográfica actualizada, las condiciones de salud, las características de personalidad y estilos de afrontamiento (Resolución 2646, 2008, p.3). En lo referente a la información sociodemográfica actualizada se encuentra: la actualización anual y específica en relación con el número de trabajadores, incluyendo: sexo, edad, escolaridad, convivencia de pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo y tiempo de antigüedad en el cargo); las características de personalidad y estilos de afrontamiento analizados a través de instrumentos psicométricos y clínicos; las condiciones de salud evaluadas por medio de los exámenes médicos ocupacionales, los cuales forman parte fundamental del Programa de Salud Ocupacional, lo que facilita a través de las variables 35 analizadas, obtener a través de un análisis epidemiológico, riesgos particulares según el área de la organización valorada.

- En el Decreto 2566 de 2009 (Resolución 2646, 2008, p.3), que expide el Congreso de la República de Colombia, se adopta la tabla de enfermedades profesionales y señala en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

- Resolución 652 del 2012: por la cual se define la conformación, período y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, esta resolución se dicta como una medida preventiva frente al

acoso laboral, brindando protección a los trabajadores contra los riesgos laborales que afectan su salud en los sitios de trabajo. Así como también, instituir la responsabilidad que les confiere a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el artículo 14 de la Resolución número 2646 del 2008.

- Ley 1562 del 2012, del 11 de Julio: modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y por la cual, se amplía el concepto y definición del régimen, aumenta la cobertura, concreta un mayor control a los factores de riesgos en el ámbito laboral, regula la noción de accidente de trabajo y enfermedad laboral y define el Ingreso Base de Liquidación, para el reconocimiento de prestaciones económicas, entre otros aspectos. Además propone como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el mismo entorno, que conlleva a la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores.

## 10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

### 10.1. MARCO TEÓRICO

Dado que el alcance de esta investigación es identificar los factores de riesgo presentes en la compañía AIRE NET se abordará los siguientes conceptos: Bienestar del Trabajador, factores Psicosociales, factores de riesgo psicosocial, factores protectores psicosociales, condiciones intralaborales, condiciones extra laborales.

**10.1.1. Bienestar del trabajador.** “El interés por el estudio del bienestar del trabajar ha existido desde hace ya algunos años, varias investigaciones encontradas sobre este aspecto, han señalado de manera amplia, que existen factores psicológicos que favorecen el aumento del bienestar. Entre los que se encuentran, características específicas en torno a la personalidad, las cuales son relacionadas con un aumento del bienestar tanto físico como mental”<sup>10</sup>

Fierro 2000 (citado por Rangel & Alonso, 2010) relacionan el bienestar psicológico con el potencial o la posibilidad activa de “bien-estar y bien-ser” pensada como la disposición a cuidar de nuestra propia salud mental, de tal forma que la persona de manera responsable, pueda crear experiencias positivas de vida, partiendo desde la felicidad y siendo consciente de esto. Lo que puede convertirse en un indicador de autocuidado, producto de la adecuada gestión que cada persona, le da a su vida.

---

<sup>10</sup> Arrogante, O., & Pérez García, A. (17 de Octubre de 2013). *El Sevier Doyma*. Recuperado el 15 de Abril de 2016, de elsevier:  
[http://apps.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pident\\_articulo=90255348&pident\\_usuario=0&pcontactid=&pident\\_revista=142&ty=9&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=142v24n04a90255348pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90255348&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=142&ty=9&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=142v24n04a90255348pdf001.pdf)

**10.1.2. Factores psicosociales.** Los factores psicosociales son condiciones que día tras día ha adquirido mayor importancia, esta transformación puede componer consecuencias positivas o negativas, teniendo en cuenta las experiencias, percepciones, tiempo de exposición y de intensidad, etc. Bajo estos parámetros, los factores que están asociados a propiciar efectos positivos se pueden entender como factores protectores psicosociales, pues cumplen una función benéfica que genera bienestar y salud para el trabajador, o por el contrario, estos factores, pueden ser generadores de efectos negativos, como enfermedad, ausentismo, desmotivación, insatisfacción laboral, reducción del desempeño laboral, los que, en cuyo caso, son considerados factores de riesgo psicosocial; la exposición a estos últimos riesgos, se ha presentado cada vez con mayor frecuencia e intensidad, haciendo necesario identificarlos, evaluarlos, controlarlos e intervenirlos, con el ánimo de evitar los peligros relacionados con la salud y la seguridad laboral.

En este contexto, el Ministerio de Protección Social (2008), refirió que “los factores psicosociales comprenden aquellos aspectos intralaborales o dentro de la organización, extralaborales o fuera de la organización y condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales en una interrelación dinámica, a través de percepciones y experiencias, cuentan con la capacidad de influir en la salud y el desempeño de las personas”<sup>11</sup>.

Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral.

En definitiva y en relación con lo mencionado, se define a los factores psicosociales como todas aquellas interacciones, condiciones, percepciones y experiencias dentro del trabajo (intralaboral), fuera del mismo (extralaboral) y las condiciones

---

<sup>11</sup> Social, M. d. (17 de Julio de 2008). *alcaldiabogota*. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de Resolución 2646 de 2008: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

intrínsecas del trabajador (individuales), lo que en general involucra aspectos como: la satisfacción con el empleo, las condiciones y gestión organizacional vs. las capacidades del empleado, tareas y habilidades del trabajador, recursos, necesidades y cultura, entre otros; los cuales pueden impactar la salud, el bienestar, la satisfacción en el trabajo y su desempeño laboral, de manera positiva (protector) o negativa (riesgo), afectando no solo al trabajador sino a la misma organización.

**10.1.3. Factores de riesgo psicosocial.** Las constantes transformaciones y necesidades que emergen, producto de la globalización, hace que cada vez con mayor frecuencia se incremente la aparición de factores de riesgos psicosociales, pues, las diversas estrategias de mercados, dinámicos y cambiantes, afectan las condiciones laborales, incrementando así las exigencias a los empleados, ocasionando daños en la salud y el bienestar del trabajador (Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010).

Los FRPS se definen como "las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su Organización, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral".<sup>12</sup>

Estos 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.

---

<sup>12</sup> OIT. (1984). *ILO*. Recuperado el 1 de Mayo de 2016, de Organización Internacional del Trabajo: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Desde este contexto, los factores de riesgo psicosocial, son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que en consecuencia, pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Son incontables y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros. Dado a que estos factores, pueden producirse en cualquiera de los desequilibrios 21 ocasionados entre las demandas y los recursos, el enumerar estos factores sería una tarea interminable (Moreno, 2011).

Es por ello, que según la OMS (2010) en su documento Modelo de Organizaciones Saludables, en relación al Entorno Psicosocial del Trabajo, menciona que se encuentran algunos riesgos en diversos aspectos, como por ejemplo:

En la organización del trabajo, en la cultura organizacional, en los estilos de liderazgo, la aplicación y protección inconsistente de los derechos básicos de los trabajadores, problemas en la rotación de los turnos, ausencia de apoyo social y temor a perder el empleo, entre otros

**10.1.4. Factores protectores psicosociales.** El sitio de trabajo debe ser uno de los principales escenarios, para promover la salud de los trabajadores a partir de allí se puede ver de manera positiva los estilos de vida de los trabajadores, causando un impacto benéfico en la salud y la seguridad del trabajador.

Salcedo (2011), señala que “los factores protectores, son aquellos aspectos de la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral y que ayudan

a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, y por ende, aumento de la eficiencia, podríamos decir que el bienestar es el principal motor para la satisfacción en las organizaciones y en efecto es un precursor de la productividad y al mismo tiempo de la eficacia lo que hace que favorezca el equilibrio de condiciones positivas y seguras”<sup>13</sup>

**10.1.5. Condiciones intralaborales.** “Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”.<sup>14</sup> El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda – control -apoyo social del Karasek, Theorel (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). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

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

- Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o

---

<sup>13</sup> Salcedo, O. (s.f.). *La intervención en el riesgo psicosocial: Una estrategia Gana-gana multifactorial*. H. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de repository:

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

<sup>14</sup> Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *fondoriesgoslaborales*. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de fondoriesgoslaborales:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

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

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan a continuación:

**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 del cambio
- Claridad de rol
- Capacitación

**LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO:**

- Características del 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 se realiza

**10.1.6. Condiciones extra laborales.** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan a continuación:

- 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

## INTRALABORALES

Tabla 4. Condiciones intralaborales

DIMENSIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>DEMANDAS CUANTITATIVAS</b>	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo) limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
<b>DEMANDAS DE CARGA MENTAL</b>	La tarea exige un importante esfuerzo en memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada, para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
<b>DEMANDAS EMOCIONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</li><li>• El individuo se expone en sus trabajo situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</li> </ul>
<b>EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO</b>	El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su áreas o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero vienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de esas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
<b>DEMANDAS AMBIENTALES Y ESFUERZO FÍSICO</b>	Implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia como fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
<b>DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO</b>	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas conformadas o jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante días previstos para el descanso.
<b>CONSISTENCIA DEL ROL</b>	Al trabajador se le representa exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
<b>INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRALABORAL</b>	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajador afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

<b>CONTROL AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO</b>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales restringidos o inexistentes.</p>
<b>OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</li> <li>• Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</li> </ul>
<b>PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio</li> <li>• En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</li> <li>• Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</li> </ul>
<b>CLARIDAD EN EL ROL</b>	<p>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</p>
<b>CAPACITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</li> <li>• Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño afectivo del trabajador.</li> </ul>
<b>CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realiza el jefe presenta dificultades en la planificación asignaron del trabajo, la consecución del resultado o la solución de los problemas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y pedir la participación de sus colaboradores.</li> <li>• El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso</li> </ul>
<b>RELACIÓN COLABORADORES (SUBORDINADOS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</li> <li>• El grupo de colaboradores tiene dificultades para la comunicarse y relacionarse respetuosamente y eficientemente con su jefe.</li> <li>• El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente se presenta dificultades laborales.</li> </ul>
<b>RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
<b>RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas</li> <li>• Se da un trato irrespetuoso, agresivo o desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones</li> <li>• Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz</li> <li>• Existen deficiencias o dificultades para desarrollar el trabajo en equipo</li> <li>• El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente</li> </ul>

<b>RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y EL TRABAJO QUE SE REALIZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o inexistente</li> <li>• Se percibe inestabilidad laboral</li> <li>• Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan</li> </ul>
<b>RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</li> <li>• El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>• La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>• La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</li> </ul>
<b>TIEMPO FUERA DEL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.</li> <li>• La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos o para entender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.</li> </ul>
<b>RELACIONES FAMILIARES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con familiares es conflictiva</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</li> </ul>

<b>COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</li> <li>• La relación con amigos o allegados es conflictiva.</li> <li>• La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</li> </ul>
<b>SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</li> <li>• Existen deudas económicas difíciles de solventar.</li> </ul>
<b>CARACTERÍSTICAS DE VIVIENDA Y DE SU ENTORNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</li> <li>• Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</li> <li>• La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías de transitables, a medida de transporte o a servicios de salud.</li> </ul>
<b>INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL EN EL TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afecta su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.</li> </ul>
<b>DESPLAZAMIENTO VIVIENDA- TRABAJO- VIVIENDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</li> <li>• La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

**10.1.7. Estrés.** Desequilibrio sustancial percibido entre las demandas y la capacidad de respuesta en condiciones en las que el fracaso al afrontar esas demandas conlleva consecuencias percibidas como importantes.

## **OTROS CONCEPTOS.**

**Dimensión:** agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un solo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales.

**Dominio:** conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

### **10.1.8. Interpretación del nivel de riesgo.**

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

**Riesgo bajo:** no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.

Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo medio:** nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

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

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

## **10.2. MARCO CONCEPTUAL**

**Trabajo:** toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Resolución 2646, 2008)

**Bienestar:** conjunto de juicios de valor, así como de reacciones de carácter emocional referentes al nivel de agrado, positivismo y satisfacción, resultado de las experiencias de vida (Blanch, Sahún, Cantera & Cervantes, 2010).

**Riesgo:** probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado. (Resolución 2646, 2008)

**Factor de riesgo:** posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (Resolución 2646, 2008)

**Factores de riesgo psicosociales:** condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Resolución 2646, 2008)

**Factor protector psicosocial:** condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Resolución 2646, 2008)

**Condiciones de trabajo:** todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Resolución 2646, 2008)

**Estrés:** respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. (Resolución 2646, 2008)

**Carga física:** esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. (Resolución 2646, 2008)

**Carga mental:** demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. (Resolución 2646, 2008)

**Carga psíquica o emocional:** exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. (Resolución 2646, 2008)

**Carga de trabajo:** tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional. (Resolución 2646, 2008)

**Acoso laboral:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Efectos en la salud:** alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (Resolución 2646, 2008)

**Efectos en el trabajo:** consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (Resolución 2646, 2008,)

**Evaluación objetiva:** valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país. (Resolución 2646, 2008)

**Evaluación subjetiva:** valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. (Resolución 2646, 2008)

**Experto:** psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. (Resolución 2646, 2008)

**Patologías derivadas del estrés:** aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan. (Resolución 2646, 2008)

**Auto aplicación:** se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta. (Documento técnico completo de Batería del MPS)

**Heteroaplicacion:** se refiere a la modalidad en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores, esta puede ser grupal o individual. (Documento técnico completo de Batería del MPS)

## 11. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### DATOS DEL EVALUADOR

**Nombre del asesor técnico:** Luz Mayra Sanguino Cotte

**N° de identificación:** 60.263.760

**Profesión:** Psicóloga

**Postgrado:** Psicología Organizacional y Psicología en Gerencia de la salud ocupacional

**N° Tarjeta profesional:** 053009

**N° Licencia en salud ocupacional:** 33508

**Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional:** Abril 2014

### 11.1. ANÁLISIS GENERAL DE LA EMPRESA

Tabla 5. Análisis general de la empresa

<b>NIVEL RIESGO TOTAL PSICOSOCIAL</b>	Riesgo Bajo
<b>NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL</b>	Riesgo Bajo
<b>NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL</b>	Riesgo Bajo
<b>No. DE PERSONAS CON NIVEL DE RIESGO SIGNIFICATIVO (MEDIO, ALTO Y MUY ALTO)</b>	11 de 24 personas equivalente a 45.8%
<b>No. DE PERSONAS CON NIVEL DE SÍNTOMAS DE ESTRÉS SIGNIFICATIVO</b>	6 de 24 personas equivalente a 45.8%
<b>No. DE PERSONAS PARA EL SVE (ALTO Y MUY ALTO)</b>	4 personas entraron al SVE

Fuente: elaboración propia

### 11.1.1. Resumen dominios y dimensiones que representan riesgo psicosocial.

A continuación se presenta el resumen de cada dominio con las dimensiones en las cuales se encuentra más del 50% de los encuestados con nivel de riesgo significativo:

- **INTRALABORAL:**

**Tabla 6. Resumen dominios y dimensiones con riesgo intralaboral**

<b>Dominio</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Personas con Riesgo Significativo</b>	<b>Porcentaje</b>
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES		13	54.2%
	Relaciones sociales en el trabajo	14	58.3%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO		8	33.3%
	Claridad del rol	13	54.2%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	15	62.5%
DEMANDAS DEL TRABAJO		9	37.5%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	13	54.2%

Fuente: Elaboración propia

- **EXTRALABORAL:**

**Tabla 7. Resumen dominios y dimensiones con riesgo extralaboral**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PERSONAS CON RIESGO SIGNIFICATIVO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Situación económica del grupo familiar	11	45.8%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	14	58.3 %

Fuente: Elaboración propia

**11.1.2. Resumen dimensiones de mayor nivel de riesgo psicosocial.**

**Tabla 8. Resumen dimensiones de mayor nivel de riesgo psicosocial**

<b>COMPONENTE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PERSONAS CON RIESGO SIGNIFICATIVO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INTRALABORAL</b>	Relaciones sociales en el trabajo	14	58.3%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.	15	62.5%
<b>EXTRALABORAL</b>	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	14	58.3%

## 11.2. ANÁLISIS FACTORES PROTECTORES

### 11.2.1. Resumen dimensiones de menor nivel de riesgo psicosocial.

Tabla 9. Resumen dimensiones de menor nivel de riesgo psicosocial

	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PERSONAS CON RIESGO SIGNIFICATIVO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INTRALABORAL</b>	Participación y manejo del cambio	6	25.0%
	Control y autonomía sobre el trabajo	4	16.7%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico.	4	16%
	Consistencia del rol	6	25.0%
<b>EXTRALABORAL</b>	Tiempo fuera del trabajo	5	20.8%
	Relaciones familiares	1	4.2%

Fuente: Elaboración propia

## 12. CONCLUSIONES

El estudio se realizó de manera general, todas las conclusiones contempladas en el estudio se hacen basándonos en la BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL entregada por el MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL en el año 2010.

En términos generales el riesgo psicosocial total de AIRE NET se ubica en un nivel BAJO, donde no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

En lo relacionado con los factores intralaborales y extralaborales quedan con nivel de riesgo BAJO, indicador de que la intervención se orienta hacia acciones sistemáticas de tipo preventivo.

En los riesgos intralaborales el dominio OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS es el más significativo.

En el riesgo extralaboral se encontró que la dimensión con mayor riesgo es: SITUACIÓN ECONÓMICA DEL GRUPO FAMILIAR E INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRALABORAL SOBRE EL TRABAJO.

En lo relacionado con síntomas de estrés (6) personas puntúan con síntomas de estrés significativo

A manera de conclusión, el riesgo psicosocial del personal de AIRE NET se encuentra en un nivel BAJO, lo que implica principalmente la intervención del nivel de riesgo a través del trabajo en las dimensiones que lo requieran e inclusión de las personas que puntuaron en riesgo alto y muy alto en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica, donde se encuentran **seis** (6) funcionarios, y **cuatro** (4) de ellos con estrés alto y muy alto.

Las personas que participaron en el estudio se mostraron receptivas, atentas y abiertas frente al tema.

### 13. RECOMENDACIONES GENERALES Y PLAN DE INTERVENCIÓN

Según los resultados el plan de intervención debe conducir a crear programas que estén orientados a intervenir y prevenir los riesgos psicosociales evitando la aparición de situaciones perjudiciales para el bienestar y la salud de sus colaboradores.

Del dominio **LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES** específicamente en: Relaciones sociales en el trabajo y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos se sugiere:

- Definir las características y conductas de un líder para AIRE NET.
- Capacitar al personal en temáticas como: trabajo en equipo, manejo de conflictos y comunicación asertiva.
- Evaluar competencias en el personal.
- Implementar movimientos internos acorde con los perfiles de cargo y manual de funciones, que posibiliten que los empleados desarrollen nuevas competencias en la compañía.
- Reevaluar estrategias desde gestión humana, utilizadas para evaluar competencias e implementar procesos para posteriormente cerrar brechas encontradas
- Realizar e incluir la evaluación cuali/cuantitativa y establecer fecha de implementación.
- Fortalecer los grupos primarios.
- Socializar perfil de cargo con cada trabajador, hacer evaluación de los puestos de trabajo desde un enfoque físico y psicológico.

De las 7 dimensiones evaluadas en el **RIESGO EXTRALABORAL**, se debe trabajar específicamente: Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, con capacitaciones como: Manejo del tiempo libre

Para las personas que puntuaron alto y muy alto en riesgo psicosocial, se sugiere ingresarlas al SVE, monitorear sus indicadores de ausentismo, accidentalidad, desempeño y en caso necesario remitir a la EPS del trabajador. Además implementar actividades grupales con este personal acorde con los resultados.

Se recomienda aplicar perfil del estrés, con el que se pretende identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo. El perfil de estrés evalúa quince escalas: estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición, prevención, red de apoyo social, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilo de afrontamiento, valoración positiva, valoración negativa, minimización de la amenaza, concentración en el problema, bienestar psicológico. Se validaría las condiciones de estrés de acuerdo con esta prueba, además se realizaría entrevista.

## BIBLIOGRAFÍA

Arrogante, O., & Perez Garcia, A. (17 de Octubre de 2013). *El Sevier Doyma*.

Recuperado el 15 de Abril de 2016, de elsevier:

[http://apps.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pident\\_articulo=90255348&pident\\_usuario=0&pcontactid=&pident\\_revista=142&ty=9&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=142v24n04a90255348pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90255348&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=142&ty=9&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=142v24n04a90255348pdf001.pdf)

Bickman, & Rog. (1998). newscenter. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de

newscenter: [https://newscenter.sdsu.edu/researchaffairs/files/04273-](https://newscenter.sdsu.edu/researchaffairs/files/04273-Basic_Research_Concept_spn.pdf)

[Basic\\_Research\\_Concept\\_spn.pdf](https://newscenter.sdsu.edu/researchaffairs/files/04273-Basic_Research_Concept_spn.pdf)

Bogdan, & Taylor. (1984). *repositorio*. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de

repositorio.utp.edu.co:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/3365/4/Investigaci%C3%B3n%20cualitativa.%20pdf.PDF>

Colombia, C. P. (1991). *alcaldiabogota*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de alcaldiabogota:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

D'Angelo, S. B. (s.f.). *U.N.N.E*. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de unne.edu.ar:

[http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](http://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)

Diaz, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales (seuridad e higiene del trabajo)*. Madrid: Tébar.

Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. España: Pidotribo.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª Ed.) McGraw Hill. México

Infoleg. (24 de Junio de 1996). *Infoleg*. Recuperado el 2 de Abril de 2016, de infoleg.gov.ar: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/35000-39999/37572/texact.htm>

Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *fondoriesgoslaborales*. Recuperado el 22 de Abril de 2016, de fondoriesgoslaborales: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de la protección social. (Julio de 2010). *fondoriesgoslaborales*. Recuperado el 29 de Marzo de 2016, de fondoriesgoslaborales.gov.co/: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Salud y la Proteccion Social . (Diciembre de 2007). Obtenido de [www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/l\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/l_encuesta_nacional_colombia2.pdf)

Oit. (2003). *Factores Psicosociales En El Trabajo*. Alfaomega.

organizacion internacional de trabajo OIT. (octubre de 2015). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo volumen 3*. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/spivst/spiv/sumario%201.pdf>

OIT. (1984). *ILO*. Recuperado el 1 de Mayo de 2016, de Organización Internacional del Trabajo: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Ruiz Frutos, C., Garcia, A. M., Delclós, J., & Benavides, F. G. (2007). *Salud Laboral (conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales)*. España: Masson.

Social, M. P. (17 de Julio de 2008). *Alcaldía Bogota*. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de Alcaldía Bogota: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Social, M. d. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de alcaldía de Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Social, M. d. (17 de Julio de 2008). *alcaldiabogota*. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de Resolución 2646 de 2008: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Salcedo, O. (s.f.). *La intervención en el riesgo psicosocial: Una estrategia Ganana-gana multifactorial. H*. Recuperado el 20 de Abril de 2016, de repository: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>